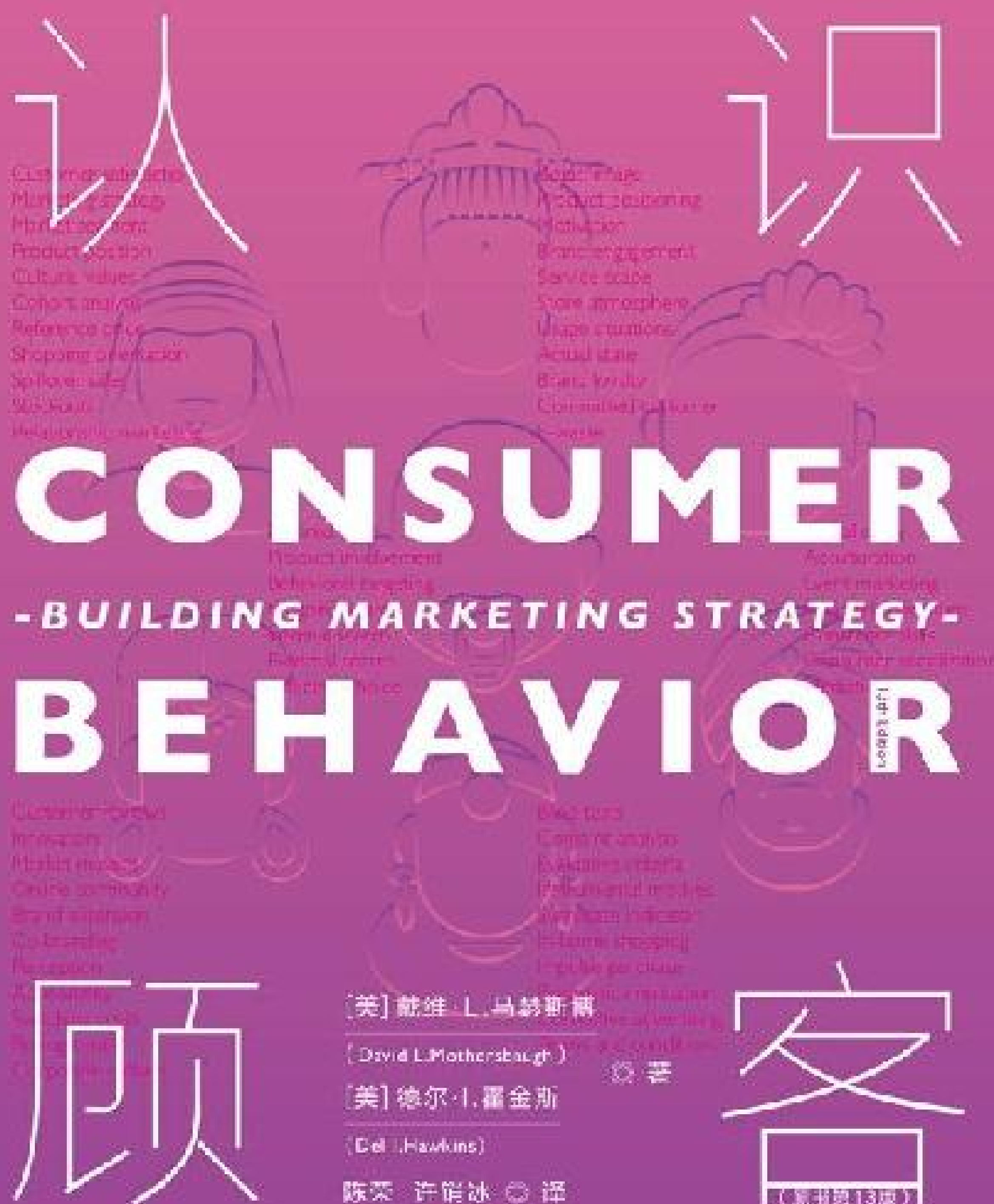
全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



McGraw Hill





机械工业出版社
China Machine Press

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目录

中文版序

前言

第一篇　导论

第1章　顾客行为与市场营销战略

顾客行为知识的广泛运用

市场营销战略

管制政策

社会营销

成熟的顾客

市场营销战略与顾客行为

市场分析

顾客

企业

竞争者

环境

市场细分

与产品相关的需要域

具有类似需要域的顾客

细分市场的描述

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

选择有吸引力的细分市场
市场营销战略
产品
传播
定价
分销
服务
顾客决策过程
结果
对企业的影响
对个人的影响
对社会的影响
顾客行为的性质
外部影响（第二篇）
内部影响（第三篇）
自我概念和生活方式
顾客决策过程（第四篇）
消费的意义
第二篇　外部影响
第2章　不同文化下的顾客行为
文化的概念

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

文化价值观的差异
他人导向价值观
环境导向的价值观
自我导向的价值观
非语言沟通的文化差异
时间
空间
象征
友谊
契约
事物
礼仪
关于非语言交流的结论
全球文化
全球青少年文化
全球人口统计特征
跨文化条件下的营销战略
进入外国市场的考虑因素
第3章　群体对顾客行为的影响
群体类型
消费亚文化

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品牌社区
在线社区和社交网站
参照群体对消费过程的影响
参照群体影响的性质
参照群体影响的程度
建立在参照群体影响基础上的营销策略
人员推销策略
广告策略
群体内沟通和意见领袖
口碑传播和意见领袖出现的情境
意见领袖的特征
营销策略、口碑传播和意见领袖
创新扩散
创新的类型
扩散过程
扩散过程与营销策略
第三篇 内部影响
第4章 知觉
知觉的性质
展露
选择性展露

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自愿展露
注意
刺激因素
个体因素
情境因素
无意中的关注
理解
个体特征
情境特征
刺激物特征
顾客推断
知觉与营销策略
零售策略
确定品牌名称与商标
媒体策略
广告
包装设计和标签
第5章　学习、记忆与产品定位
学习和记忆的本质
记忆在学习中的角色
短时记忆

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

长期记忆
高介入状态和低介入状态下的学习
条件作用
认知学习
学习推广和区别
对学习理论的总结
学习、记忆和提取
学习的强度
记忆干扰
反应环境
品牌形象与产品定位
品牌形象
产品定位
产品重新定位
品牌资产和品牌杠杆
第6章　动机、个性和情绪
动机的本质
马斯洛需求层次理论
麦圭尔的心理动机理论
动机理论和营销策略
发现购买动机

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于多重动机的市场营销策略
动机与顾客介入程度
基于动机冲突的营销策略
基于调节焦点理论的营销策略
个性
多特质方法
单一特质方法
个性在营销实践中的运用
传播品牌个性
情绪
情绪的类型
情绪和市场营销策略
以情绪激发作为产品和零售利益
以情绪缓解作为产品和零售利益
顾客应对产品和服务问题
广告中的情绪
第7章　态度和影响态度
态度的构成
认知成分
情感成分
行为成分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

各成分间的一致性
改变态度的策略
改变认知成分
改变情感成分
改变行为成分
影响态度改变的个体与情境因素
线索相关和竞争性情境
顾客对说服的抵制
影响态度形成和改变的营销传播特点
信息源的特征
传播的诉求特征
信息的结构特征
以态度为基础的市场细分和产品开发策略
市场细分
产品开发
第8章　自我概念与生活方式
自我概念
依赖型/独立型自我概念
所有物与自我延伸
自我概念的测量
运用自我概念定位产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销伦理与自我概念
生活方式的性质
生活方式的测量
生活方式的一般模式与特定模式
VALS™生活方式系统
VALS™系统的组分市场
地理生活方式分析（NIELSEN PRIZM®）
PRIZM的社会集群和生命阶段集群
PRIZM细分市场的例子
PRIZM在营销战略中的应用
国际生活方式
第四篇 顾客决策过程
第9章 情境的影响
情境影响的性质
沟通情境
购买情境
使用情境
处置情境
情境特征和顾客行为
现实环境
社会环境

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时间观
任务定义
先前状态
礼仪情境
情境影响与营销策略
第10章　顾客决策过程与问题识别
顾客决策类型
名义型决策
有限型决策
扩展型决策
问题识别过程
问题识别的性质
顾客问题的类型
影响问题识别的不可控因素
问题识别与营销策略
发现顾客问题
回应顾客问题
帮助顾客识别问题
压制问题识别
第11章　信息搜集
信息搜集的性质

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

搜寻信息的类型
评价标准
合适的备选方案
备选方案的特征
信息来源
互联网上的信息搜集
移动搜索
移动搜索与营销策略
外部信息搜集量
外部信息搜集的收益与成本
市场特征
产品特征
顾客特征
情境特征
基于信息搜集模式的营销策略
保持策略
瓦解策略
捕获策略
拦截策略
偏好策略
接受策略

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第12章　购买评价与选择
顾客选择和选择过程的类型
顾客选择过程的类型
评价标准
评价标准的性质
评价标准的衡量
个体判断与评价标准
个体判断的准确性
替代指标的使用
评价标准的相对重要性和影响
评价标准、个体判断和营销策略
基于属性选择的决策规则
连接式决策规则
析取式决策规则
排除式决策规则
编纂式决策规则
补偿式决策规则
决策规则综述
第13章　商店选择与购买
零售业的发展
网上零售

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店铺零售

网络成为多渠道策略的一部分

移动设备成为全渠道策略的一部分

影响零售商店选择的因素

商店形象

零售商品牌

零售广告

店铺位置与规模

顾客特征与商店选择

知觉风险

购物导向

影响品牌选择的店内和网上因素

计划外购买的性质

购物点材料

降价与促销

店堂气氛

产品脱销

网站功能和要求

移动设备和移动应用程序

销售人员

购买

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第14章　购后过程、顾客满意和顾客忠诚

购后冲突

产品使用与闲置

产品使用

产品闲置

处置

产品处置与营销策略

购买评价和顾客满意

评价过程

不满意反应

不满意的顾客与营销策略

顾客满意、重复购买和顾客忠诚

重复购买者、忠诚顾客和利润

重复购买者、忠诚顾客与营销策略

附录A　顾客研究方法

附录B　顾客行为审计

参考文献

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中文版序

营销和顾客行为是高度动态的。技术、全球人口结构、代际影响和文化变迁是塑造市场和顾客行为的一些关键宏观因素，因此组织也试图运用这些因素向顾客开展营销。中国是通过转变宏观因素进而影响顾客行为和营销战略的特殊例子。

在核心问题上，我们认为市场和顾客行为有一些基本的“核心驱动因素”，如果理解了这些因素，就能帮助营销人员合理地预测这些宏观变化可能对顾客行为和组织营销意味着什么。这些基本的核心驱动因素包括顾客如何感知、学习、决策、评估关系等。

当然，对于这些驱动因素如何影响顾客行为，并没有严格的公式。然而，对这些驱动因素的了解应该有助于营销人员在特定的环境、文化或情境下对顾客行为做出更明智的预测。

顾客行为是商业策略的关键组成部分。当组织检查一个给定的市场营销或公司战略时，它首先要考虑的问题之一是顾客。比如，什么是核心顾客需求？顾客对我们目前或提议中的产品或服务策略可能有何反应？哪些细分市场是现在和未来最适合我们公司的？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因此，本书的设计以战略为焦点，并含有从业人员的思想。无论你是一名学生还是一位执业营销主管，我们认为这本书可以让你了解基本的顾客行为原则，以及如何在现实生活中应用它们。为了实现具有战略性、应用性业务重点的目标，我们尝试以多种方式提供应用顾客行为概念的案例和机会。

我们希望这本书提供了对关键顾客行为概念更好的理解，这将有助于你现在和未来做出关于你的公司、你的市场、你的顾客的决策，有助于你在工作中制定更明智和有效的营销策略。

戴维·L.马瑟斯博

德尔·I.霍金斯

2019年3月25日

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前言

市场营销力图影响顾客的行为方式。无论是对施加这种影响的组织，受到影响的个人还是整个社会，这种影响都具有重要的意义。我们都是顾客，也是社会成员，因此顾客行为以及试图影响它的尝试，对我们都是至关重要的。本书旨在理解顾客行为，这种理解有助于我们成为更好的顾客、更好的营销人员和更好的社会公民。

市场营销职业与顾客行为

本书的主要目的是从管理与应用的角度帮助读者理解顾客行为。本书的读者也许想从事市场营销、销售或广告业，他们希望获取对其职业有用的知识与技能。不幸的是，有些读者可能希望获取入门会计学课程所提供的那类知识；换句话说，他们寻求的是相对稳定、放之四海而皆准的规则，以便为其所面临的各种问题找到绝对正确的答案。对这些读者而言，在面对不断变化、难以预料且固执己见的活生生的顾客所带来的不确定性时，确实会感到沮丧。然而，如果他们能够接受和面对这种无穷无尽的不确定性，就会觉得运用顾客行为知识来制定营销策略极富刺激性且趣味盎然。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

运用顾客行为知识制定营销策略是一门艺术。当然，这并不意味着科学的原理和方法就失去了用武之地，而是指这些原理成功地运用于具体情境时需要人的判断，而我们不能用一套固定的规则来进行这种判断。

我们先来讨论一下营销与艺术的类似性。假设你想成为艺术家，就要先学习公认的视觉效果原理，如颜色间的混合、透视，等等；然后，你会在实践中对其加以运用，逐步提高绘画能力。如果你具有某种天赋，又幸遇良师，并选择了合适的发展方向，那么你甚至可能创造出艺术杰作。希望成为营销经理、销售人员或广告经理的人也应当采取同样的方法，他们应先对影响顾客行为的各种不同因素或原理进行全面的研读，然后在实践中运用这些原理，制定出“可以接受”的营销策略。虽然知识和实践的结合通常能产生“过得去”的策略，但卓越的营销策略，就像艺术杰作，需要特别的天赋、勤奋、时机，甚至某种程度的运气（试想蒙娜丽莎不想做绘画的模特，情况会怎样呢）。

与艺术的类比之所以有益，还有另一层原因。我们所有人都会问这样的问题：“如何运用诸如社会阶层之类的概念制定成功的营销策略？”这与画家问“如何用蓝色创造一幅杰作”并没有两样。很明显，仅仅靠蓝色本身不可能创造出伟大的艺术品，要创造出上乘之作，画家必须了解何时以及如何使蓝色与其他颜色进行有机搭配。同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

样的道理，营销经理要制定出成功的营销策略，必须了解何时以及如何将社会阶层的知识与其他方面的知识融为一体。

本书基于如下信念：有关顾客行为影响因素的知识和实践能够用来制定正确的营销策略。为此，我们试图：

第一，对有助于理解顾客行为的各种概念和理论予以较详尽和全面的描述，我们认为，只有对某个概念形成透彻的理解，才可能在不同的情形下自如地运用这一概念。

第二，我们对制定营销策略时如何运用这些概念进行举例说明。我们也试图明确，这些实例并非告诉你“如何运用这一概念”，而是向你呈现“某个面临特定营销情境的组织是如何运用这一概念的”。

消费与顾客行为

本书的作者和每一位读者都是顾客。我们大多数人用于购买和消费的时间要多于工作或睡眠的时间。我们消费汽车、燃料等产品，也消费电视、音乐会等娱乐产品，还消费理发、房屋维修等服务。既然在消费上花费这么多的时间和精力，我们就应当致力于成为精明的顾客。了解顾客行为有助于提高我们的能力，使我们成为更明智的顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员不惜花费数以十亿计的美元，试图影响我们消费什么、何时何地以及如何消费。他们不仅试图影响我们的行为，而且斥巨资研究我们的行为。掌握了一定的顾客行为知识，同时也了解了营销人员如何运用这些知识，我们就能反过来研究营销人员。我们在观看喜爱的节目时，经常会受到电视广告的干扰，虽然这很令人心烦，然而也是极好的机会，使我们有机会揣测广告的目标、目标受众以及隐含的行为假设。既然广告无处不在，了解其试图如何影响我们及周围的其他人，对理解我们生活的环境无疑极为必要。

本书提供了描述具体营销活动目标的一些实例。通过研究这些实例及其蕴含的原理，我们能够培养出甄别日常生活中遇到的各种营销活动的潜在逻辑的能力。

社会责任与顾客行为

对营销儿童食品的管制，其成本和收益如何？为了更好地保护儿童或成人的在线隐私，是否需要采取进一步的措施？联邦政府授权的香烟警告标签使用哪种类型和尺寸更合适？在行业领导者和顾客权益保护组织中，这些问题饱受争议。作为受过良好教育的社会成员，我们有责任参与这些讨论，并提出积极的解决方案。而对这些问题发表有见解的看法，要求对诸如广告信息处理之类的因素有深入的了解，这本身也是了解顾客行为非常重要的一个方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上面描述的争论，仅仅是需要掌握顾客行为知识的众多方面之一。在本书里，我们将提供一系列与此有关的论题，目的是培养将顾客行为知识运用到商业、个人、社会与政府管理事务中去的能力。

本书特色

如同世界的其他方面一样，市场营销和顾客行为的发展非常迅速。无论是顾客行为方式，还是研究这些行为的实践，都将继续演化。为了跟上环境变化的步伐，本书具有许多重要特征。

互联网、移动营销和社交媒体

互联网、移动营销和社交媒体极大地改变了顾客购物和购买的方式，本书融入了许多与技术相关的最新研究、实践和实例。

全球营销

本书大多数章节都包含了全球化内容，并且第2章专门讨论了全球化问题。

种族亚文化

本书强调了围绕民族亚文化的营销存在的问题。种族多样性正在强化，我们利用最新的研究和趋势来阐明这一重要议题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

战略应用

本书强调了顾客行为的概念和理论在令人兴奋的市场问题及重要的新兴趋势中的应用。这具体表现为我们高度重视市场细分方案、开篇引言、深具特色的“顾客观察”专栏。书中包含许多细分方案，提供了对营销战略发展的见解。“顾客观察”通过展示特定公司如何利用各种顾客行为概念来制定有效的营销策略，提供了额外的具有战略意义的深刻见解。

篇章特色

每一章都各有其特点，旨在提高读者对内容的理解，使研习本书更加有趣。

开篇引言

每一章都从一个引言开始介绍本章的内容。这些例子涉及企业、政府部门或非营利组织使用或误用顾客行为原则的情况。

插图

书中的图片涵盖了平面广告、网页、故事板、购买点陈列和包装等。每一个都与章节内容直接相关，包括对每一个插图的文本引用和描述性注释。这些插图在文中提供了生动的例子、概念的应用以及理论的展现。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客观察

“顾客观察”以专栏的形式出现在每一章里，深入分析研究某一特别有趣的顾客问题或营销实践，并附有一些讨论题以鼓励读者进行批判性思考。

本书中的其他学习工具

顾客研究方法概览

附录A对顾客行为分析中普遍采用的一些方法做了简要介绍，旨在使读者了解相关术语、顾客调研过程和主要研究方法。

顾客行为审计

附录B提供了针对某一营销战略进行顾客行为审计的模式或方式。制定营销战略需要回答很多顾客行为方面的问题，顾客行为审计实际上就是将其中十分关键的一些问题罗列出来。很多读者将会发现，如果需要将顾客行为与某个公司的实际或拟议中的营销战略联系起来，这时候顾客行为审计就尤为有用。

致谢

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们享受学习、讲授、咨询、写作等和顾客行为学有关的一切过程，我们的大部分同事与我们感同身受。我们一如既往地想把这本书打造成读者爱读、喜读的经典。

许多人和组织帮助我们进行相关方面的研究，对于他们的帮助，我们表示衷心的感谢。我们要感谢DDB集团的Martin Horn，Claritas市场研究公司的Tom Spencer，Forrester市场研究公司的Sucharita Mulpuru和Becky Anzalone，洛约拉马利蒙特大学的Dr.Sijun Wang，广东大学的Dr.Junwu Dong，Site Logic的Matt Bailey，Richco China的Ted Hornbein……由于要感谢的人太多，在此无法一一列举他们的名字。

我们同样要感谢麦格劳-希尔公司杰出的工作团队，包括品牌经理Kim Leistner，产品开发人员Heather Darr，营销经理Laura Vogel，项目经理Jessica Portz，设计师Tara McDermott。

最后，我们要感谢俄勒冈大学和亚拉巴马大学的同事，感谢你们不离不弃地支持我们进行研究，给予我们深切的关心。

戴维·L.马瑟斯博

德尔·I.霍金斯

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一篇　导论

第1章　顾客行为与市场营销战略

引言

随着影响顾客行为的各种因素的快速变化和发展，营销人员面临着既严峻又令人激动的挑战。

营销的演变及顾客体验——商家为顾客获得一杯咖啡提供了不同途径。顾客可以购买咖啡豆或是磨好的咖啡粉自己制作咖啡，当然也可以选择去咖啡店买一杯现成的咖啡，比如星巴克。你认为这些选择中哪一项花费最多呢？当然你会认为第一项花费最少而最后一项花费最多——通常情况下，答案就是这样。但是为什么这些选择会有这样的区别呢？答案就在于商家在“类商品”产品（“commodity-like”products）中层层添加的价值中。这包括商家提供的服务和顾客获得的体验，顾客也会将此视为产品的价值。因此，当一件产品从原料变为商品，再加上商家的服务和顾客获取的体验时，顾客就愿意花更多的钱。星巴克的成功就证明了因为它的服务以及带给顾客的更多的体验，顾客情愿为它的一杯咖啡花费更多。星巴克所做的远不止此。举例来说，在新奥尔良新开的一家星巴克还提供了“本地特

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

色”的一系列服务。这样高度本土化的咖啡店旨在提供更多能够反映当地历史文化氛围的强烈体验，设计也据此进行。[1]

面向顾客的营销vs.为了顾客的营销——营销不仅在其为顾客提供的产品上有所变化，在与顾客的关系上也有所变化。一种从商家到顾客的力量改变了消费情形。简单地说，为了顾客的营销改变了面向顾客的营销。面向顾客的营销运用了大量的撒网式的营销方法来吸引尽可能多的顾客，这其中免不了要在那些对产品毫无兴趣的人身上浪费资源。这种营销方式常常重复频繁地让顾客接触其广告，以达到吸引顾客注意的目的。与之形成鲜明对比的是为了顾客的营销，这种营销方式往往只针对那些有需要购买商家产品的顾客们。这种营销方式认识到，不论商家是否允许，顾客都可以选择自己去了解某个产品（比如说网上搜索）。产品创造不再只掌握在商家的手里，顾客也能通过争取支持某个主意或是筹集资金来开始和参与到产品的革新之中去。顾客可以考证商家所承诺的有竞争力的价格是否属实，不论是航空运费还是产品本身。顾客也不再盲从卖家的宣传，因为他们可以很容易地看到其他顾客的评价（如亚马逊网）。[2]

社会化媒体——从商家到顾客的力量转换正在被社会化媒体的流行放大。如Facebook、品趣志（Pinterest）、轻博客（Tumblr）、推特（Twitter）等在商家的直接控制和影响之外，这些媒体为大众用户提供了顾客之间可以相互交流的平台。举一个非常有趣的例子，超过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8000名用户在推特上反馈了便利店提供给其顾客的超长的收据。照片中，他们将这种收据缠绕在头上甚至是腰上。收据过长背后的原因是大数据。便利店通过顾客的便利店卡收集到了他们每笔支付的数据。当顾客结账时，收银台会将顾客的优惠券打印出来，而这种优惠券是基于顾客的历史交易而赠送的。便利店既是幸运的，也足够精明。它们注意到了一种趋势（社会化媒体能够使这些优惠信息有效和快速地传播），也意识到了这样做的消极性（顾客对于浪费以及缺少环境保护意识的认知），同时也在迅速做出改变（将更多的优惠券和奖励直接录入到顾客的便利店卡中）。这种“实时”动态在社会化和数字化媒体时代来临前是难以想象的。

这种从面向顾客到为了顾客的转变以及社会化媒体的流行使得商家对顾客行为的理解越发重要。一些商家运用“群众外包”让顾客对于它们所需要的商品拥有更多的发言权，这无疑是商家所理解的需要将顾客置于营销中心的观念的例证。这样的群众外包的例子还包括耐克的耐克概念（Nikeidea）、诺基亚的贝塔实验室（Betalabs）和戴尔的创意风暴（Ideastorm）。这些例子也很好地印证了一个道理——商家学会与顾客交流要比简单地向顾客传达观念有价值得多。[3]

顾客行为（consumer behavior）是研究个体、群体和组织为满足其需要而对产品、服务、体验和观点进行选择、获取、使用、处置的过程，以及由此对顾客和社会产生的影响。传统上，顾客行为研究侧

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重于购买前和购买后的有关活动。上述关于顾客行为学的界定较之传统观点更广泛，它将有助于引导我们从更宽广的视角审视顾客决策的间接影响以及对买卖双方的各种后果。

本章开篇所呈现的案例，概括了在包括科技进步在内的迅速变化的环境中，一些运用顾客行为知识的尝试以及顾客与商家互动、交流的方法。在本书中，我们将探索影响顾客行为的各种因素和趋势，讨论营销人员和政府管制机构如何有效地运用有关顾客行为研究的成果与知识。本章开篇案例至少从四个方面揭示了影响顾客行为的关键因素。

第一，顾客行为是一个复杂的、多层面的过程。顾客的决策过程往往涉及许多步骤，并受到多种因素的影响，包括人口统计因素、生活方式以及价值观等。尤其是当需要和欲望涉及多个人或群体时，顾客的决策过程就变得更加复杂，就如一个家庭必须通过讨论决定到哪里聚餐或度假一样。

第二，无论是营利性组织、非营利性组织，还是政府管制机构，成功的营销决策都需要对顾客行为的相关过程有着很好的理解。这就需要掌握顾客行为的相关知识与理论，如什么情况下顾客为什么会按照某种特定的方式采取购买行动。无论上述组织是否认识到，其实它们每天都在基于一些清晰的或不清晰的假设做出决策，这些假设主要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是关于某种流程会导致顾客的一些行为。在图1-1中，每一个广告背后分别蕴藏着什么样的顾客行为假设？哪一个广告更好？为什么？

第三，成功的营销决策还需要组织收集关于某个特定消费群体介入本次决策的相关信息。顾客的决策通常都会受到环境和产品类别的影响。因此，开展顾客研究对于理解特定的消费群体在特定环境下对于一个确定的产品类别会产生什么样的行为是很有必要的。附录A提供了研究顾客的各种方法。

第四，影响顾客行为的营销实践涉及各种伦理问题，它们不但影响公司、个人，还会影响整个社会。这些伦理问题并不总是显而易见的，而且很多时候还涉及不同层面的权衡。快餐企业当前正面临这样的问题。当从事快餐服务的公司打算根据顾客口味和承受能力提供能满足更多顾客需要的产品时，它们也趋向于提供更高的卡路里、脂肪和盐。这些会引发与健康密切相关的问题，并引起政府和顾客群体的高度关注。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

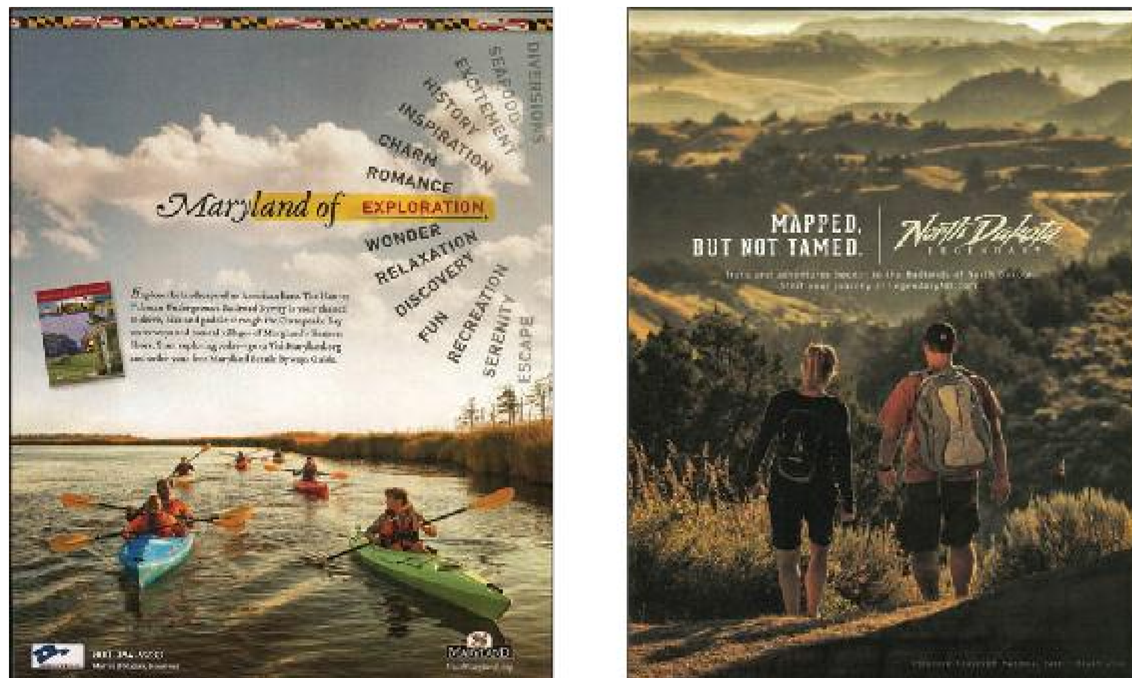


图　1-1

这两个广告宣传相似的产品，针对相同的顾客，却用了两种截然不同的方法，为什么会这样呢？这是基于对顾客行为和如何影响顾客行为的不同假设。

现有关于顾客行为的知识足以为企业和社会组织的营销活动提供大致指南。然而要想有效地使用这一指南，还需要时刻关注环境的变化并且在营销决策时充分考虑它们。当然，掌握这些知识也需要多加练习。本书附录B列出了在制定营销策略过程中对顾客行为进行审计的一些关键性问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客行为知识的广泛运用

市场营销战略

建立在确定的顾客行为理论、假设和坚实的研究基础上的营销决策，较之于单纯的直觉型决策，具有更大的成功可能性。深入了解顾客，有助于减少诸如下面所描述的决策性失误。

美国庄臣公司（S.C.Johnson）最近将其Ziploc TableTops牌一次性餐碟产品退出了市场，耗资6500万美元的营销推广就这样化为乌有。该产品失败的一个重要原因是定价偏高，使得产品事实上并非真正意义上的“一次性产品”。一位零售商指出：“并没有重复购买，事情就是这样。”[4]

本书的主要目的是帮助你获得可运用于管理实践的顾客行为知识，关键之处在于从管理实践和运用的角度理解顾客。在更深入地讨论市场营销战略和顾客行为之间的紧密联系之前，我们先来分析顾客行为知识与政府法规政策、社会营销以及顾客自身之间的关系。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

管制政策

很多政府机构在发展、解释和实施各种旨在帮助和保护顾客的管制政策。例如，美国联邦食品与药品管理署（FDA）就是《营养标签和教育法》（NLEA）的监督与实施机构。NLEA要求食品包装必须以营养成分表（Nutrition Facts Panel）的形式明确说明营养信息。

NLEA达到其初衷了吗？最近的一项研究显示，答案并不肯定。现在的信息披露格式，对缺乏营养知识同时又非常渴望了解这些知识的顾客无疑大有帮助，但由于这项政策所带来的成本高达20亿美元，所以如果要把每1美元的成本与顾客从中获得的相应利益做比较，恐怕很难得出是否真的维护了顾客利益的明确结论。[5]

很明显，政府对营销活动的管制政策的有效性，离不开对顾客行为的深入了解。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

社会营销

社会营销（social marketing）实际上就是运用市场营销战略与战术，来创造或改变人们的行为，使行为对个体或社会产生正面影响的一种营销方式。[6]如上所述，社会营销被应用于减少吸烟，鼓励孩子们适时地接种疫苗，促进诸如重复利用之类的“环境友好”行为，减少有可能导致艾滋病的不良习气，提高人们的慈善意识，减少毒品使用等一系列社会事务。

如同商业营销战略一样，成功的社会营销战略也需要对顾客行为的良好理解。举例来说，奥克利（Oakley）“为实力，不妥协”的宣传口号（见图1-2）就使用了一种基于情感的号召力。我们后续将进一步分析什么样的条件下这样的宣传更容易取得成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

YSC YOUNG SURVIVAL COALITION

FOR STRENGTH
NOT SURRENDER

YOUNG SURVIVAL COALITION IS DEDICATED TO THE
CRITICAL ISSUES AFFECTING YOUNG WOMEN WITH
BREAST CANCER. PURCHASE THIS SPECIAL EDITION
FRAME AND OAKLEY WILL PROVIDE $20 TO THE CAUSE.
BREAST CANCER AWARENESS
COLLECTION

OAKLEY WOMEN

oakley

图　1-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

像奥克利这样的非营利商业公司尝试着去影响消费模式。一切形式的组织都必须基于顾客行为知识做出努力来使它们成功的机会最大化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成熟的顾客

经济上发达的社会，通常被称为消费社会。生活在这一社会的人们，在消费活动上花费的时间，比任何其他的活动都要多，包括工作和睡觉（这二者也包含消费的要素）。除此之外，营销人员花费数以十亿计的金钱来试图影响顾客的选择。这种尝试不仅会以产品特征等形式出现在广告、网页、包装、推销技巧和店铺环境中，也反映在一些电视节目内容、电影里人物所使用的产品及中小学生所学习的书籍与阅读材料里。

顾客唯有准确地理解和把握这些劝说的战术，才能使自己不致被过度地操纵。同样，作为社会公民，了解企业采用这些战术赖以依存的顾客基础，有助于我们在必要的时候，呼吁政府适时采取措施，限制那些有损于公众利益的企业行为。也就是说，理解顾客行为为合理的商业道德环境提供了基础。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场营销战略与顾客行为

前面关于顾客行为知识在营销领域的运用的描述，侧重于营销战略的发展、规制和它产生的社会影响，下面将对营销战略本身做更深入的探讨。

正如图1-3所描述的，营销策略在概念上很简单。它开始于某个公司对所专注市场的分析。基于在这一步进行的分析，该公司识别了拥有相似需求的不同种类的个体、家庭以及公司。这样的市场细分往往被描述为人口学统计、媒体偏好和地理位置等。基于该公司与其竞争对手相比的生产能力，管理层会最终选定一个或多个细分的群体作为目标市场（考虑到当前及预估的经济水平和技术条件）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

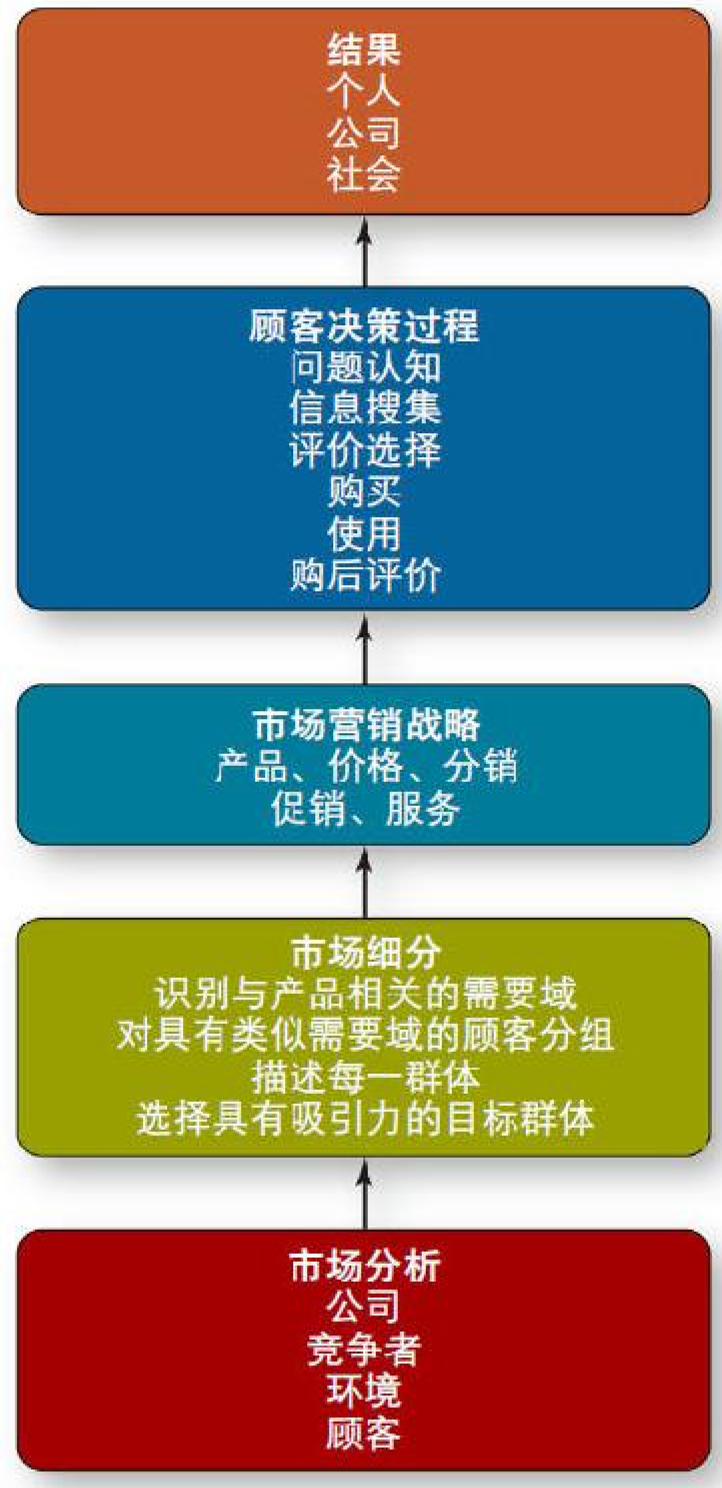


图1-3　营销策略与顾客行为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

之后，营销策略就成型了。为了在竞争激烈的环境中求得生存，企业必须比竞争者更多地为目标顾客提供价值。顾客价值（customer value）是顾客从整体产品中获得的各项利益扣除各种获取费用后的余额。从顾客角度理解价值极为重要。之前提到的Table Tops产品失败的原因是顾客觉得用一次就丢掉没有实现当初花费那么多钱的价值，或是丢掉之后会产生愧疚。所以营销策略追求的是在公司盈利的同时，带给顾客比竞争对手更多的价值。

营销策略一般体现在营销组合上。营销组合包括确定产品特征、定价、促销、分销和服务，这些都能够给顾客提供更多的价值。所有与之相关的特性组合起来，就构成了所谓整体产品（total product）。整体产品被呈现给目标市场，通过不断地整理信息和做出决策的方式，旨在提高目标群体的生活水准（个体和家庭）或工作绩效（商业机构和组织）。

观察图1-4。什么是星巴克的整体产品？很显然，星巴克不仅仅代表咖啡，代表食物和饮料，还给顾客一种独特的体验。商家现在越来越重视体验，甚至超过了它们重视产品和服务的程度。当商家刻意为顾客创造出一种值得铭记的经历时，这种“体验”就随之而来。虽然产品和服务在很大程度上对顾客是外在的，但体验对每位顾客都是内在的，正是顾客内心所经历的情感的、精神的、身体的和智力的感受构成了体验。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 1-4

当你到一家餐馆或咖啡店的时候会买些什么？“体验”这种产品和食物、饮料同等重要。

营销策略实施带来的结果对于公司、个人和整个社会都有影响。公司希望树立良好的公司形象或者在目标顾客心目中有更高的地位，也希望在销售的同时令顾客满意，这是长期获利的关键。从个人角度，购买过程会导致某种程度的需要满足，还会引起财务支出，态度和行为的形成与改变。值得注意的是，有些消费是有害的。从社会角度，市场营销过程所产生的累积效应，影响经济增长、环境变化和社会福祉，而后者往往会带来伦理问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场分析

市场分析要求全面深入地了解潜在顾客的消费过程、自身能力、现有和潜在竞争者的实力，以及经济、物质和技术等要素相互影响的环境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客

不了解顾客行为，就无法预测其需要与欲望，也无法对其需要做出恰当的反应。发现顾客现在需要什么是一个复杂的过程，但一般来说，可以通过直接的营销调研予以实现。例如，塔吉特百货公司（Target）想进入价值2100亿美元的大专院校市场，尤其想进入房间装饰和个人饰品市场，为此，需要了解学生从“住家”到住进学校宿舍这一转变过程及他们的所需所想。

为塔吉特做调查的研究公司Jump Associates，采用了一种独特的方法：该调查公司为高中毕业班的同学举办了一系列的“游戏之夜”，不仅邀请即将进入大学的同学参加，也邀请一些在大学校园生活了一年的同学参加。为了使同学们谈论校园住宿生活，公司设计了一种与进入大学各种问题相关的游戏，该游戏很自然地将话题引到大学生活。研究人员在旁边观察，同时将整个过程拍摄下来。

基于这一研究（焦点小组的一种特殊形式，参见附录A），塔吉特成功地推出了专门用于大学宿舍生活的系列产品——托德·欧德汉（Todd Oldham），其中包括盒装的厨具和浴室用品等，这些是大学新生入学时必须采购的商品。[7]塔吉特不断利用各种品牌商品及其他宿舍用品吸引大学市场，取得了巨大成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要深入理解顾客，就必须了解影响顾客行为的一些基本法则。这些法则将在本书的后续章节中深入探讨。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业

每一个企业都必须透彻了解其满足顾客需要的能力。为此，需要评价公司的各个方面，如财务状况、一般管理技巧、研发能力、技术装备情况、声誉、营销技能等。营销技能包括新产品开发能力、分销能力、广告能力、服务能力、营销研究能力、市场和顾客知识等。

缺乏对自身优势的充分了解会带来严重问题。IBM公司当初进入家用计算机市场所遭受的失败，应部分归咎于这一点。虽然IBM在服务大型企业顾客方面声誉卓著，并拥有一支一流的直销队伍，但这些优势在家用消费品市场并没有多大用处。IBM最近进入高端商业咨询服务领域，设立了IBM全球企业咨询服务部，取得了巨大成功。有趣的是，这次IBM又回归到其早期的核心优势，并专注于这一优势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

竞争者

在满足顾客需求方面，如果缺乏对竞争者能力和战略的充分了解，就无法持续超越竞争对手。特别是对于关键竞争对手，更是需要知己知彼，才能百战不殆。除此之外，对于任何重要的营销活动，企业必须对下列问题做出回答：

（1）如果我们成功，哪些公司将遭受销售方面的损失？

（2）在受损失的公司中，哪些有能力予以反击？

（3）它们如何反击？是降价、增加广告投入，还是推出新的产品？

（4）公司的行动计划能否承受竞争对手的可能反击？或者公司是否需要额外的应变计划？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

环境

经济状况、自然环境、政府管制、技术发展一方面影响顾客的需要与预期，另一方面对公司自身和竞争对手势力消长产生影响。自然环境的恶化不仅刺激了顾客对“环境友好型产品”的需求，也诱发了更多政府管制措施的出台，这些管制措施反过来又影响产品的设计与制造。

国际协议，例如《北美自由贸易协定》（NAFTA）极大地削弱了国际贸易壁垒，有力地促进了竞争，提高了顾客对众多产品的期望。技术日新月异的发展，极大地改变了人们的生活和工作方式，也提高了人们应对疾病的能力。企业网站、推特、Facebook等社会化媒体以及各种各样的应用软件也像技术进步一样改变了顾客交流沟通和接触传媒的途径。

很明显，没有对环境变化的把握，公司是不可能发展起坚实、有效的营销战略的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场细分

也许公司最重要的营销决策是选择一个或几个即将进入的细分市场。细分市场（market segment）是更大市场的一部分，该市场的需求与市场其他部分的需求存在显著差别。由于每一细分市场都有其独立的需要，针对该需要发展起来的整体产品，相较于企业采用无差异策略服务于多个细分市场的情形，能更好地满足顾客需要。

为了实现盈利，一个细分市场必须足够大才可行。然而，需要注意的是，柔性生产系统和专门化媒体等技术的进步使得我们能够提供大规模的定制服务，更小的细分市场甚至以个体为单位的细分市场在成本上成为可能。行为定位（behavioral targeting）是技术使得点对点的交流沟通更加有效的又一个例证。在行为定位中，顾客的线上活动被企业跟踪记录，然后据此推出了有针对性的标题广告。

市场细分涉及以下四个步骤：

（1）识别与产品相关的需要域；

（2）将具有类似需要域的顾客归为一个群体；

（3）对每一群体或细分市场予以描述；

（4）选择一个或几个有吸引力的细分市场。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

与产品相关的需要域

企业以其现有或潜在资源能力进入某一细分市场，这些资源能力可能是声誉、既有产品、技术或其他技能。企业的第一项任务是确定其现在或将来能够满足的需要域。需要域（need set）这一术语反映了这一事实：在先进的经济体中，绝大多数产品可以满足多种需要。例如，手表不仅能够报时，而且可以显示身份地位，甚至还能够展现个人的风格等。图1-5是两则手表广告；一则是雷美诺时（Lumi Nox）的广告，另一则是帝舵（Tudor）的广告。尽管是同一种产品的广告，这两则广告基于什么样的不同需求吸引顾客呢？

识别企业现有或潜在产品可能满足的需要域，通常要求进行顾客调查，典型的方法是集中小组法和深度访谈法。需要域通常与其他一些变量，如年龄、家庭生命周期所处阶段、性别、社会阶层、种族、生活方式等联系在一起。很多企业在进行市场细分时以其中的某一变量为基础对顾客进行区分。例如，公司可以根据顾客的民族成分进行细分，以发现不同民族之间在消费需要上存在哪些共同点和不同点。虽然有效的市场细分通常始于顾客的需要，但也必须与这些需要相关的顾客特征联系起来予以考虑。在实际中，以需要为基础的细分和以其他顾客特征为基础的细分并行不悖，均可作为市场细分的依据。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 1-5

两则广告针对的是同样的基本产品。但是，正如广告所示，这些产品可以满足基本功能之外的不同需要域。

需要域不但存在于产品，也存在于服务，还可能包括对各种购物场所的需求。“顾客观察”栏审视了传统商场和工厂直销店需要域之间的不同。

顾客观察

购物中心和工厂直销店购物者的需要域

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在零售体验中你追求什么？娱乐、品牌商品还是停车方便？事实证明，所有这些都是重要的，但其重要性对每一个顾客又不完全相同。因此，零售商必须知道这些需要域的存在，以及围绕这些需要域存在哪些顾客群。一项针对传统购物中心和工厂直销店购物者的研究发现了四个基本需要域。[8]

1. 基本需要：清洁，装饰，员工服务和友好，安全和保密性，停车。

2. 娱乐：快餐，电影院，其他服务如银行和美发，朋友们愿意逛的商店。

3. 便利：靠近工作地点和家庭，比较容易到达。

4. 品牌：名牌商店，时尚潮流，新产品，商店众多。

正如你所看到的，上述每个需要域都代表一系列相关特征。企业可以依据顾客对不同需要域的重视程度，将他们分成不同的组别。例如，“基本”型购物者，只关心“基本需要”是否满足；“狂热”型购物者，关心所有的需要域，并特别强调娱乐；“认真”型购物者会更在乎名牌商品和方便性；“目的地”型购物者关心的是基本需求和名牌产品；“品牌”型购物者只关心名牌商品。很明显，购物者各不相同，零售商必须尽量使自己适应具有不同需要域的不同类型顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

延伸思考

1. 仔细想想你所知道的各种类型的零售商，你能将这些零售商与不同购物者细分市场匹配起来吗？

2. 你能对上面列举的各种购物者细分市场，按照人口统计特征如年龄、性别、收入、家庭角色等做出描述吗？

3. 你认为在线零售购物者的需要域是什么？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

具有类似需要域的顾客

市场细分的第二步是将具有类似需要域的顾客归入一个细分市场。例如，对价格中等而又新颖的运动型汽车，买主多是单身的年轻人，没有子女的年轻夫妇，或者其子女已成人并离开家庭的中年人。虽然这些人就人口统计特性而言差别很大，但在设计汽车特征甚至策划汽车形象时，他们可以并入一个细分市场。

这一阶段通常需要进行顾客调查。具体调查方法很多，如集中小组法、调查法、产品概念测试等（见附录A），也可以对现有顾客模式进行分析，或者依据对顾客行为的了解做出某些合理推断。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

细分市场的描述

具有类似需要域的顾客被识别出来后，接下来就应当依照人口统计变量、生活方式、媒体使用特性等对这一细分市场的顾客进行描述。为制订有效的营销计划，对潜在顾客应予深入分析和了解。只有在完全了解的基础上，才能确保我们正确地识别顾客的需要域。另外，如果我们不了解顾客在什么情境下使用我们的产品，他们如何使用我们的产品以及顾客如何看待这些产品，用什么样的语言描述这些产品，沟通就可能遇到障碍。诚如前面所举的例子，虽然很多单身的年轻人、没有子女的年轻夫妇和子女已离开家的中年夫妇需要同样特征的汽车，但抵达这几个人群的媒介毫无疑问是不同的，针对不同人群所用的宣传语和广告主题也应存在差别。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

选择有吸引力的细分市场

在对每一细分市场做了评估，对其有充分了解之后，企业必须选择其目标市场。所谓目标市场（target market）就是企业准备进入、集中精力为之服务的某个或某几个细分市场。目标市场选择取决于企业是否有能力为所选取的目标顾客提供超越竞争品的价值并获得利润。因此，细分市场的规模和增长潜力，现在和将来的竞争程度，提供超额价值的成本等，均是选择目标市场时应考虑的主要因素。表1-1提供了一个用于评价和比较不同细分市场吸引力的简单工具。

表1-1　细分市场的吸引力

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评　　价	评价指标得分①
细分市场规模	
细分市场增长率	
竞争者优势	
顾客对现有产品的满意程度	
与企业形象的匹配程度	
与企业目标的匹配程度	
与企业资源的匹配程度	
分销渠道的可得性	
需要的投资额	
细分稳定性和可预测性	
服务成本	
获得持续竞争优势的可能性	
沟通渠道的可得性	
风险	
细分市场盈利性	
其他	

①1为最低分，10为最高分，得分越高表示吸引力越大。

如表1-1所示，细分市场的规模越大，增长率越高，就越具吸引力。然而，我们并不能因此忽略市场的盈利性。即使规模很大，如果不具盈利性，也是没有什么意义的。而要寻找具有盈利性的细分市场，就需要最大程度地达成顾客需求与企业产品服务的匹配。因此，剔除无利可图的顾客和细分市场是必要的。尽管剔除顾客是困难的，但可以提高利润。荷兰国际集团的ING Direct网上银行的经营实践证实了这一点。ING Direct是家业务明确的银行，只经营有限的银行业务（不提供支票业务），且绝大多数是在线业务。ING Direct支付较

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高的利率，因此吸引了不少顾客，但公司并不想长期维持与某个顾客的关系。正如其CEO指出的那样：

我们和其他金融企业的区别类似于提供外卖业务和不提供外卖业务的饭店的区别。我们经营业务并不侧重关系，而基于薄利多销。我们需要降低成本，如果顾客需要很多情感性接触，就会增加费用。[9]

ING Direct先确定高成本顾客，然后善意地建议他们到社区银行去开设账户，因为社区银行的经营侧重于关系的维护，可与顾客密切接触，更好地满足其需求。通过放弃这些顾客，ING Direct降低了成本，提高了利润。请思考一下，放弃顾客会有什么潜在风险？

应当指出，每一细分市场要求为其制定独特的营销战略与策略。应对营销组合的每一方面进行审视，以决定在不同的细分市场对这些方面应做出何种安排和调整。有时，要对不同的细分市场制定完全不同的营销组合计划，而在另外的情况下，可能只需要对广告信息或零售通道做出不同的安排就行了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场营销战略

对每一选取的目标市场，都应分别制定营销战略。选择目标市场的关键性标准或依据是企业是否有能力提供较高的顾客价值。顾客价值很大程度上是由营销战略决定，所以企业在评估潜在目标市场时，应当发展一般的营销战略。

市场营销战略（marketing strategy）主要回答这样一个问题：我们如何为目标市场提供较竞争者优越的顾客价值？为此需要企业形成一套一致的营销组合计划。所谓营销组合（marketing mix），是指产品、价格、分销、传播、服务的相互搭配。正是营销组合各因素的相互整合，决定企业提供的整体产品或服务在多大程度上满足顾客需要以及它们的价值大小。如星巴克就将产品、服务和顾客体验结合起来，为顾客创造了价值。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品

产品（product）是顾客获得和用于满足其需要的任何东西。顾客所购买的或追求的是需要的满足，而不是具体形态的物质特性。[10]正如露华浓（Revlon）公司的前任总裁所说：“在工厂我们制造化妆品，在商店我们出售希望。”顾客购买1/4英寸[1]的电钻，并不是为了获得电钻及其部件本身，而是为了获得1/4英寸的孔眼。联邦快递公司丧失了很多当夜抵达的信件递送业务，并不是由于其竞争对手做得更优越，而是传真机、互联网迅速发展引起的必然结果，因为传真机、互联网能以更快捷、便宜的方式满足同样的需要。

我们使用产品一词，专指物质产品或核心服务。例如，小汽车是一种产品，同样，汽车的变速器检修以及出租车服务也是产品。每年，美国的超级市场有30 000种新的或改进型产品（包括食物、饮料、宠物产品和家居产品等）面市。[11]很明显，其中很多产品将以失败告终，要获得成功，产品必须较竞争品能更好地满足目标市场的需要。

顾客购买产品时的决策还包括了产品的包装、品牌和标识等内容，因为它们具有功能性和象征性意义。当星巴克去掉了原来标识中环绕一周的“Starbucks Coffee”文字，只剩下了其象征性的“美人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

鱼”标识时，一些顾客在社交媒体上对新标志表达了他们强烈的不满。你认为星巴克的新标识带来了更大效用吗？这样的判断又是基于何种考虑呢？

[1] 1英寸＝0.0254米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

传播

营销传播（marketing communications）包括广告、人员分销、公共关系、包装以及企业提供的关于它自身及其产品的其他信号。有效的传播战略需要回答如下一系列问题。

（1）究竟传播给谁？虽然大多数情况下，信息传播主要面向目标顾客，但也有一些信息是面向渠道成员，或面向那些对目标顾客购买行为有影响的人员。例如，在购买婴儿尿布和其他婴儿护理品时，很多顾客从儿科护士那里寻求建议。营销这类产品的企业直接与这些护士沟通可能是一种明智之举。

通常，企业还需要决定在目标市场内谁应当获得所传递的信息。对于儿童食用的早餐麦片，传播对象到底是儿童，还是其父母，或者两者都应作为传播对象？对此问题的答案，恐怕会因市场、国别不同而异。

（2）我们希望传播对目标受众产生何种影响？管理者常常认为，广告和其他营销传播的目的就是为了增加销售。虽然这是最终的目标，但对大多数传播活动，其行动目标可能并不局限于此。比如，传播的目标可能是让受众了解产品，刺激受众搜寻更多与产品有关的信

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

息，让其喜欢该产品，或者让其向他人推荐该产品，在购买该产品后对产品产生好感等。

（3）什么样的信息更有助于获得企业所希望的传播效果？信息传播中应使用哪些词句、图片或符号，以吸引受众的注意并产生希望的结果？传播的营销信息可以是纯粹的事实陈述，也可以是完全象征性的内容。决定用何种方式表达信息内容应因时因地制宜。获得有效的信息，一方面应深入了解目标受众对信息载体即词句、符号所赋予的含义，也就是受众如何理解这些词句和符号，另一方面还应把握受众的感知过程。例如图1-6中的广告，许多年长的顾客或许很难理解这种广告方式，但是很明显这种广告是传播给特定的青年群体的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 1-6

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销组合的各个方面都要基于目标受众的需要和特征来进行设计。一些人可能并不欣赏这种广告，但是它确实对目标市场有效。

（4）采用何种传播方式和媒体？是否使用人员推销方式传递信息？能否依赖包装传递信息？或者仅仅借助直邮或互联网让顾客主动找到我们？如果在大众媒体上做广告，应采用何种具体的媒体工具（如电视节目、广播、杂志、报纸和网络）？有必要调整我们广告中所用的语言吗？对于媒体工具和语言问题，万事达卡（MasterCard）的方法值得学习。

西班牙裔是美国最大的也是增长最迅速的少数族裔。当我们想将价值不断传递给他们时，万事达卡就有必要在各个传播渠道中使用他们的语言。[12]

（5）什么时候与受众沟通？我们应集中在购买决策即将做出之前进行营销传播，抑或按周、月、年平均分配传播力量？顾客会在购买前的短时期内主动搜集信息吗？如果是，从哪里搜集呢？回答这类问题，则需要掌握顾客购买特定产品所采用的具体程序。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

定价

价格（price）是顾客为获得拥有和使用产品的权利而必须支付的金钱数量。顾客可以拥有一件产品，也可以仅仅拥有产品的使用权，比如租用一件产品。经济学家常常假定，同一件产品价格较低时比价格较高时销售得更多。然而，价格有时被作为品质信号，产品定价太低，会被认为品质一般或品质很低。高价位产品还提供关于购买者的信息，即表明购买者有能力消费价格昂贵的产品，对于某些顾客，这是一种希望拥有的产品特征。星巴克的咖啡要价相对较高，然而它却使顾客能够在负担得起的情况下买“高档货”，享受一种理想的生活方式。因此，要确定产品价格，必须深刻地了解价格所起的象征性作用。

应当指出，产品价格并不等于顾客为拥有产品所付出的成本。顾客成本（consumer cost）是指顾客为拥有和使用产品所带来的全部利益而发生的所有支出。如前所述，拥有一辆小汽车，除了购买时支付的购置费外，还有很多其他的费用，如保险费、燃料费、保养费、牌照费、停车费以及购车所付出的时间、精力等。要在企业收益不变的条件下，使产品对顾客具有更大价值，途径之一是降低产品的拥有成本或运行成本。一旦成功，顾客总体成本会降低，同时企业收益会保持在原来水平甚至实现增长。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

分销

分销（distribution）实际上是让顾客在需要的时候能买到产品，它对企业的经营成败至关重要。绝大多数情况下，顾客不愿为获得某一特定品牌而伤神费力。很明显，有效的渠道决策应建立在掌握顾客在何处购买的知识的基础上。今天的分销决策还要求了解交叉渠道（cross-channel）的选择。精明的零售商力求每一渠道（如线上或线下）发挥其最大优势。例如，零售商总想实现实体店库存和线上销售规模、种类的平衡。显而易见的是，采取这一方式的零售商必须运用适当的促销策略，如把热销、时尚且利润高的商品陈列在商店内吸引顾客，而通过在线方式销售其他商品。[13]最后，零售商的特点必须被理解并付诸实施。迪士尼对它的商店进行了调整使其更具互动性，这种改变大大提升了商店的访客数量和销售量。这种模式上的改变看起来似乎非常专注于娱乐，但实际上它非常适合于迪士尼的品牌形象和顾客特点。尤其是新的迪士尼零售方式设置了更多的运动元素来满足娱乐购物者。例如，商店里会放置一张游戏台，孩子们可以组装汽车，这些汽车来自孩子们可能看过的非常流行的迪士尼电影《汽车总动员》，还有一座孩子可以进入的两层的公主城堡。[14]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服务

在前面界定产品概念时，我们把一些核心服务如理发、修车、治病等也包括在产品之内。这里所指的服务（service）则主要是指与主产品或核心服务配套的一些辅助活动，这些辅助活动有助于提高主产品或核心服务的价值。比如，我们把修车看成一种主产品或核心服务，而将修好的车送到顾客家里则是一种辅助性服务。很多教科书没有将服务列入营销组合之内，本书则将其视为其中的一个有机部分，原因在于服务在决定产品市场份额和产品相对价格方面具有关键作用。企业如果不能提供有效的辅助服务，在竞争中会处于劣势。

提供辅助服务自然需要顾客为此付费。关键之处是企业应提供那些确实能为目标顾客带来价值的辅助性服务。如果辅助性服务多不为顾客所看重，那么只会徒增成本，最终导致销售额的下降。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客决策过程

正如图1-3所描述的，顾客决策过程是介于营销战略与营销结果之间的中间变量。换句话说，营销战略所产生的营销结果是由战略与顾客决策过程的交互影响所决定的。只有顾客感到产品能满足其某种需要，意识到产品及其提供的利益，同时认为该产品是一种最理想的满足其需要的途径，购买它并感到满足之后，公司才会获得成功。在本书中，我们将用相当大的篇幅来探讨顾客决策过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

结果

对企业的影响

1.产品定位

公司营销战略最基本的后果是它的产品定位（product position）——产品或品牌相对于竞争产品或竞争品牌在顾客心目中的形象。这种形象由一系列关于产品或品牌的信念、情感以及联想等组成。产品形象的形成并不必然要求顾客购买或使用该产品。除了对产品的直接体验之外，从公司或其他来源所获得的关于产品的信息，对顾客形成某一产品或品牌的形象也具有影响。很多公司刻意为其产品定位并经常测量产品实际定位状况。因为某一品牌的定位与目标顾客所欲求的定位相吻合时，顾客购买该产品的可能性会大大增加。

图1-7中的广告将自己的品牌定位成一种“有趣”的品牌。广告商以色彩和图像强调这种“有趣”的形象和特征。

2.销售额和利润

销售额和利润对企业持续生存和发展十分重要，因此，几乎所有企业都根据销售额和利润来评价营销活动的成败。正如我们所看到的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那样，只有在最初对顾客进行了正确的分析，同时使营销组合与顾客决策过程相匹配，才能产生理想的销售额和利润。



图 1-7

这则广告将产品定位为“乐趣”。

3. 顾客满意

营销实践表明，保持现有顾客通常较吸引新的顾客更加有利可图。保持现有顾客的前提是这些顾客在购买和使用企业产品过程中产生满意感，因此，顾客满意（customer satisfaction）是营销人员十分关切的一个方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如图1-8所示，为了创造最初的销售，企业必须使顾客确信其产品或品牌较竞争品牌具有更高的价值。为此，企业应对潜在顾客的需要以及他们获取信息的程序有十分透彻的了解。创造满意的顾客，随之增加未来的销售，要求顾客在使用你的产品之后，一如既往地相信你的产品确实能满足其需要，并比竞争品牌更为出色。换言之，企业所提供的价值必须达到或超越顾客的预期，必须充分满足他们的需求。而要做到这一点，就需要更深入透彻地了解顾客行为。

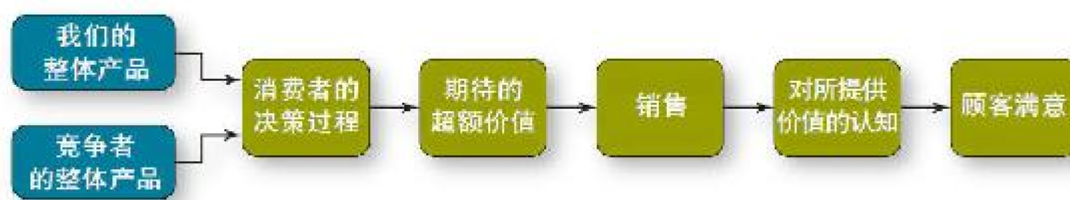


图1-8　创造满意的顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对个人的影响

1.需要的满足

不论购买是否发生，消费过程对个人最明显的后果是，最初触发这一过程的需要在某种程度上获得满足。这一满足水平可以是完全满足，也可能是负满足状态，即最初的需要感不仅没有缓解，反而有所加剧。这里涉及两个关键过程，即实际需要的满足和对需要的知觉。这两个过程紧密联系，很多情况下处于等同状态，然而有时它们会出现背离。例如，人们可能会食用一些辅助食品如营养品，因为他们认为这些食品有助于人体健康，而实际上这些食品对人体健康可能并没有直接影响，甚至有负面影响。顾客保护及政府管制的目的之一，就是确保顾客能够判断产品到底在多大程度上满足其需要。

2.有害消费

在意识到消费带来的利益的同时，也不应该忽视顾客行为带来的消极后果。有害消费（injurious consumption）是指个体或群体所做的消费决策对其长期福利造成负面影响。我们可以举出很多这样的例子，譬如：①由于商家积极的营销努力和低利率的信贷而产生的过度消费；②不健康产品的消费，包括快速食品、香烟、酒等；③参与类

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

似于赌博一类的活动，这种活动可能对某些人的财务带来灾难性的后果。

一种含咖啡因的酒精饮料近期已经引起了FDA的注意。这种饮料看上去容量不大，但酒精和咖啡因的含量很高。据估计，一听这种新型的咖啡因酒精饮料对人的影响相当于5~6听啤酒对人的影响。而且，这种饮料也增加了人们涉足危险行为的机会，例如对驾驶的影响，部分是因为饮料所含的咖啡因会导致驾驶员过于陶醉其中。[15]

虽然这些问题是我们所关切的并将在本书中予以讨论，但同时也应当指出，抽烟喝酒几乎与人类文明相伴相随，赌博亦是如此。烟草的使用在现代媒体和广告出现之前便已存在，即便没有大规模的营销活动，其消费在全球范围仍呈上升趋势。不可否认，建立在顾客行为分析基础上的现代营销活动助长了某些形式的有害消费，然而营销活动并不是唯一原因。正如下面所要看到的，它可能还是治疗某些社会疾病的良药。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对社会的影响

1. 对经济的影响

顾客购买决策的累积效应是决定一国经济状况的决定性因素。顾客关于消费和储蓄的决策既影响经济增长，也影响资本可得性和资金成本，还对就业水平产生冲击和影响。顾客所购买产品的种类、品牌均会对行业增长率、工资水平以及支付的平衡等产生影响。在像美国、欧盟、日本这样的较大的经济体中，顾客所做的决策会对很多其他国家的经济产生冲击。

2. 对物质环境的影响

顾客决策既对其自身的也对社会的物质环境产生影响。美国顾客在出行时相对依赖大量的私人汽车，而不是公共交通系统，一方面加剧了美国城市的空气污染，另一方面也增加了从其他国家进口不可再生资源的需求。大多数发达国家和很多发展中国家的顾客以肉食作为蛋白质供应的主要来源，由此导致牧场增加而森林面积减少以及水域污染，粮食、水和能源的低效利用等一系列问题。这也影响了许多顾客的健康。目前，用乙醇（从谷物、甘蔗或大米中提炼而成）替代石油作为汽车燃料，已成为日益流行的趋势，我们从中也可看到与前面类似的效应。燃料的高成本，再加之粮食被用来提炼燃料，提高了食

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

物成本，加剧了世界的贫困水平。[16]这些方面已受到公共舆论的强烈抨击。然而，这些资源之所以被利用，源自顾客需求，而顾客需求是由我们大家所做的决策形成的。

如今，很多顾客已经意识到消费对环境的间接影响，并且正在改变其行为以减少对环境的危害。

3. 对社会福利的影响

消费决策也会对社会福利产生影响。社会花多少钱用于私人物品购买，花多少钱用于公共物品（例如教育投资、公园和医疗保健系统建设等）购买，实际上由顾客间接选举出来的代表来决定。这一类决策对社会的整体生活质量产生决定性影响。

如前所述，有害消费，对社会和个人均产生冲击。缘于吸烟、酗酒、吸毒所引起的社会成本是很高的。市场营销活动既可用来增加也可用来降低这些有害消费，因此，它对社会福利影响至深。考虑下面的情形：

根据美国公众健康服务署的资料，在美国10大死亡原因中，如果人们能够改变仅仅其中5个方面的行为，7大死因就会急剧地减少。这5种行为分别是：药物依赖（例如使用抗高血压药物）、饱食、抽烟、缺乏锻炼、酗酒与吸毒。这些行为都与消费活动及公众对营销活动的反应密不可分。顾客选择与社会问题之间的联系是十分清楚的。[17]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然而，这些问题虽然十分令人沮丧，但它们均可经由利他的社会营销活动予以解决。从这一角度看，市场营销与顾客行为既可以恶化也可以减轻严重的社会问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客行为的性质

图1-9是一个关于顾客行为的模型，我们以此模型来描述顾客行为的一般结构与过程，同时据此统领全书内容。该模型是一个概念性模型（conceptual model），它所包含的细节不足以预测某种特定的顾客行为，然而，它的确反映了我们对顾客行为性质的信念和认识。顾客在内外部因素的影响下形成自我形象和生活方式。其中，内部因素主要包括生理和心理方面，外部因素主要指社会、人文和人口统计方面。顾客自我概念与生活方式导致与之一致的需要与欲望的产生，这些需要与欲望大部分要求以消费来获得满足。一旦顾客面临相应的情境，消费决策过程将被启动。这一过程以及随之而来的产品获取与消费体验会对顾客的内部特性和外部环境产生影响，从而最终引起其自我形象与生活方式的调整或变化。

当然，生活很少会像图1-9所示的那样，顾客行为似乎从不会如此简单，如此结构化、有意识、充满机械性和线性化。快速审视你和你周围朋友的行为，你将发现现实中的顾客行为通常是复杂的、无意识的、杂乱无章的和循环往复的。需要指出的是，图1-9仅仅是一个模型，是分析问题的一个起点，它将帮助你思考顾客行为。当你审视这一模型并阅读以该模型为基础的后续各章时，你还需要不断将课本里

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的这些描述与现实世界丰富多彩的顾客行为联系起来，这样你对该模型的理解才不致偏颇。

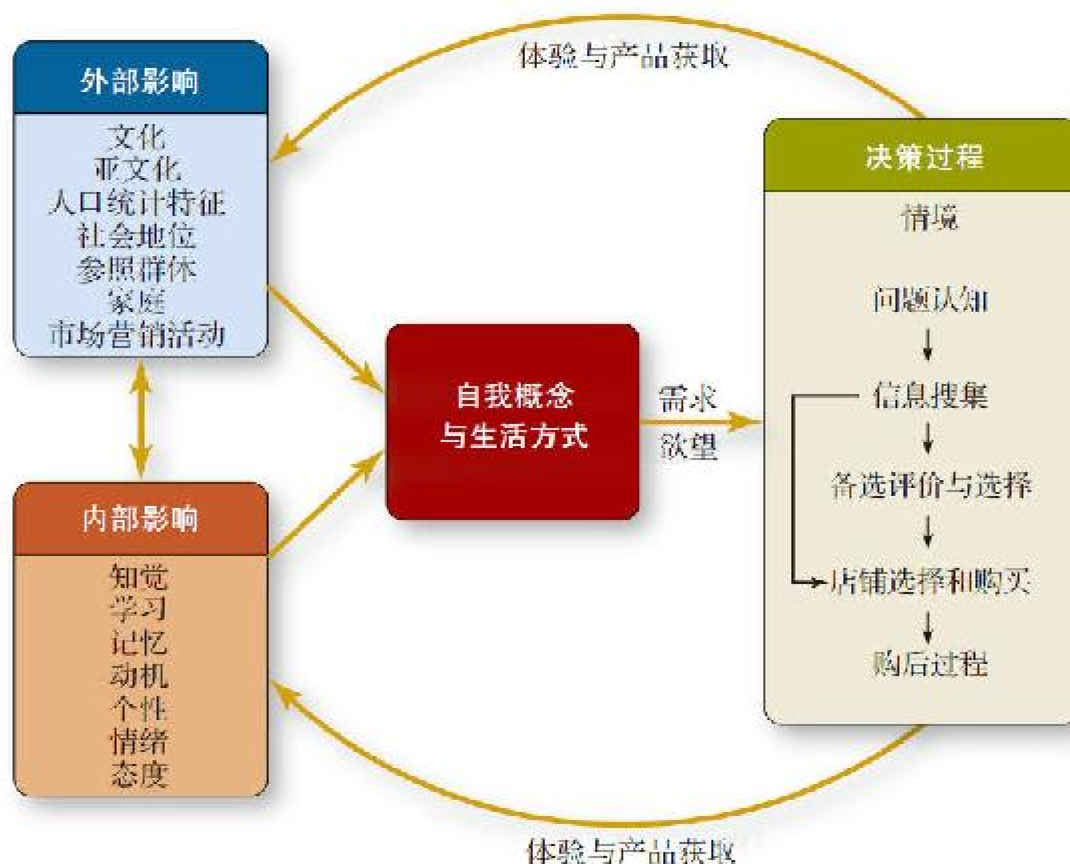


图1-9　顾客行为总体模型

图1-9所示模型中的每一个因素，都将在后面的章节里予以详细讨论。下面将对模型的各重要部分做一简要的透视，以便读者对各个部分之间的联系有一个大致的了解。我们的讨论以及本书的内容是循着模型从左到右的顺序来组织和安排的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

外部影响（第二篇）

将影响顾客行为的因素分类，在某种意义上带有主观或武断成分。例如，我们将学习视为一种内部影响，而事实上人类学习在很大程度上与模仿他人以及与他人相互作用有关。从这一意义上看，学习也可视为一种群体互动过程。在图1-9里，连接外部影响与内部影响的线条两端均带有箭头，这是表示相互作用、相互影响。

在讨论外部影响时，大规模的和宏观的群体影响将置于更靠前的章节，而小群体或微观群体的影响则置于随后的章节。文化也许是最有影响的行为影响因素，我们将看到，虽然美国人有很多共同的价值观和类似的消费行为，但行为上的多样性和变化性十分明显，由此既创造了新的市场营销机会，又带来了独特的社会动力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

内部影响（第三篇）

内部影响始于知觉，即个体接触刺激物并对其赋予某种含义的过程，第4章将专门对此论述。然后是学习，也就是长期记忆系统的内容与结构的变动，这是第5章讨论的主题。第6章涉及三个相互联系的主题：动机，即行为的动因或理由；个性，个体在不同情境下一致而独特的反应倾向；情绪，对行为产生影响且十分强烈和相对难以控制的情感。第7章讨论顾客态度。态度是对某人或某种事物的好恶倾向，它包括情感的、认知的、行为的多种成分，反映人们对外部环境的某些方面如零售店、电视节目、产品的所思、所感、所为。态度在很大程度上为前面所述的各种内外部影响因素所支配。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自我概念和生活方式

第8章详细地介绍了模型中关于自我概念和生活方式的几个关键性概念。前面论述的内外部影响变量相互作用，导致个体形成对自身的看法，即自我概念或自我形象的形成。自我概念又将通过生活方式反映出来。实际上，自我概念（self-concept）是个体关于自身的所有想法和情感的综合体，生活方式（lifestyle）则是你如何生活。后者涉及你所使用的产品，你如何使用这些产品以及你对这些产品的评价和感觉。生活方式是自我概念的折射，也反映了个体生活所处的环境，也是你过去的决策和未来计划的总汇。

无论是家庭还是个体顾客，均呈现出各自独特的生活方式。我们经常听说某人是“事业型”的，或是“模范家长”，或某个家庭是“户外型”，这都涉及生活方式问题。一个人的生活方式是由意识到的和没有意识到的各种决策或选择所决定的。通常，我们能够意识到我们的选择对自己的生活方式所产生的影响，然而却不太可能意识到我们现在和欲求的生活方式反过来对我们所做的决策也会产生影响。我们的模型显示，自我概念和生活方式导致需要与欲望的产生，而需要与欲望和情境的结合及其相互作用会触发顾客购买决策过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这并不意味着顾客依其生活方式而思考。没有人会有意识地认为，“为了提升生活方式，我要喝依云（Evian）矿泉水”；相反，我们在做与自己的生活方式相一致的决策时，可能根本就没有考虑生活方式。大多数顾客决策，从顾客方面看很少涉及深思熟虑的思考。这些决策，我们称之为低介入或低涉入决策（low-involvement decisions）。如同逻辑分析或产品物理特性一样，情感和情绪在顾客决策过程中无疑起着非常重要的作用。虽然如此，大量的产品与服务的购买，至少涉及中等程度的理性决策，而这些理性决策大多又受购买者现在和所追求的生活方式的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客决策过程（第四篇）

顾客决策源于顾客意识到或感觉到某个问题的存在（如“我很渴”）和某种机会（如“这值得一试”）。下面的讨论里所使用的“问题”一词同时包含前面所指的问题与机会的含义。顾客问题通常发生在特定的情境下，情境的性质将影响发生于其中的行为。第9章较详细地讨论了情境因素对顾客决策过程的影响。

如图1-9所示，顾客需要与欲望可能激发一种或多种水平的顾客决策过程。重要的是，对很多产品的购买，顾客可能只花相当有限的精力从事决策活动，此时情绪和感觉对购买决定的影响可能与产品特征和事实一样重要。虽然顾客通常只花很少的精力于决策过程，但决策结果对个人、公司、社会均将产生重要影响。所以，本书将对决策过程之每一阶段予以详细阐述。第10章讨论问题的识别。第11章涉及信息搜集。第12章论述评价与选择。第13章讨论店铺选择和购买。第14章则阐述使用、处置和购后评估等问题。技术，尤其是互联网在顾客决策过程中的重要性，将在上述章节里不断被强调。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

消费的意义

随着本书内容的展开，我们将呈现很多关于顾客行为的理论和研究结果，同时也将穿插一些影响顾客行为的营销实例。在阅读这些材料的时候，很容易忽视这样一个事实：顾客行为不仅仅是一个研究课题，也不仅仅是开发营销策略或形成政府管制政策的基础，对于顾客，消费本身具有更深邃的意义与内涵。[18]

试想有这样一个人，名叫安德烈。他是一个差点无家可归的人，却为能拥有一双耐克运动鞋而感到由衷的自豪。很显然，他本可以买一双其他品牌、价格便宜很多且同样能够满足其身体需要的运动鞋。虽然他没有明言为什么要买价格昂贵的耐克鞋，但一种合理的解释是，耐克鞋可以作为一种可见的标志，表明安德烈作为成功人士重新回归社会。事实上，耐克公司目前正在遭到社会的指责，很多人认为它通过市场营销活动所创造的成功感和地位感不适当地抬高了其产品的价位。对此，你是如何看待呢？[19]

当你阅读接下来的章节时，请记住顾客做出的决策是一系列复杂因素共同作用的结果，且它们常常反映了超越单纯功能的、有着细微差别的、强烈的意义和动机。

顾客观察

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

消费的意义和动机

顾客行为关注顾客购买某件产品的原因。理解顾客行为既是营销策略制定的核心，也是本书的主要关注点。政府机构一定要向公民“推销”某种观点或服务，例如平价医疗法案、增税等；非营利性机构也要努力说服顾客来为它们做出贡献；公司要努力说服顾客购买它们的产品和服务。一些产品和服务是必需的，然而大多数的消费却不是基于需求进行的，至少从功能上来看不是。许多公司会花费大量的金钱和精力去让顾客购买他们并不需要的产品、服务或品牌，而顾客往往更渴望得到那些在他们支付能力范围外的产品或服务。这样一来，一些消极的财务后果可能会因此产生，比如信用卡欠款等。下文中我们主要来探讨在基本功能和需求之外驱使顾客购买某种产品的因素，它们是更深层次上消费意义的体现。

平常的意义——有时候顾客知道自己想要什么。从最简单的每天必需但是无须花费很多时间决定的东西，像是牛奶、面包和袜子，到需要谨慎做出决定的更昂贵的物件，如汽车、电视甚至房子。即便在这些情形中，这些产品会满足基本需求，但是它们对于顾客来说意义却远不止此。汽车和房子在很长一段时间中都将意义非凡，因为它们往往会和拥有者的一些重要人生节点相联系，比如第一次约会，孩子迈出的第一步等。当和一些重要的事情和人联系在一起的时候，很平

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

常的产品也会拥有不平凡的意义。第8章将会阐述这样的观点：一件商品会比本身有更多的价值，或相较于最初的意义有更深层次的意义。

规避的意义——顾客往往也知道他们不需要什么而相应地做出消费选择，至少在绝大多数情况下是这样的。顾客不希望自己在生活中因人身伤害的隐患而恐惧，所以他们会选择安全系数高的汽车，也会买像是烟雾报警器、一氧化碳探测器等设备来减少人身伤害。顾客也不希望他们的生活中充斥着财务风险，所以他们会购买保险和一些附加的担保，甚至会雇用理财策划师。风险和风险规避也是顾客行为和决策的重要部分，这点将在第12章详述。

创新品牌的意义——苹果手机的营销无疑是成功的，它使得苹果公司成为世界上最具盈利能力的公司之一。[20]顾客情愿在长队中花费很长时间等待，只为买到一部新款的苹果手机。然而，如果不是苹果手机的存在，顾客可能并不会觉得自己需要这样的产品。苹果手机很明显不只是一部手机，它对于顾客来说还有很多意义，包括产品创新、行业前沿、复杂设计和智能操作等都远远大过手机本身的意义。事实上，某个产品的品牌个性会和其功能性需求一样，成为驱使顾客购买的重要因素，这点会在第6章中详述。

产品创新程度越高，商家就越要有能力洞悉顾客基本需求和新兴技术的匹配关系。下面的几句话就是关于先于顾客需求的创新的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你不能总是问顾客要什么，然后尽力满足。当你给他们想要的东西的时候，他们又想要新的了。[21]

——史蒂夫·乔布斯（Steve Jobs）

关注于目标群体去设计产品并不简单。大多数时候，直到你把新产品呈现到他们面前时，他们才知道自己到底要什么。[22]

——史蒂夫·乔布斯

像苹果手机一样成功是很多商家的梦想。然而，很多新产品却不能获得成功。为何出现这样的情况？商家又应该怎么调整策略呢？这将是第3章中的关键内容。

功能之外的意义——女士脱毛在美国很流行，以至于诞生了很多朝阳产业，例如剃刀、化学脱毛剂和电解脱毛术等。然而，在法国、意大利等国家，女士却不习惯脱毛。[23]佳洁士“牙齿美白贴片”产品的开发开创了美白牙齿非处方的时代，并成功进入了这个价值极高的市场。[24]这些例子都说明了“需求”的形式不尽相同。尽管脱毛或者美白牙齿可能并不会提升一个人的身体状况，在一些国家或文化中，这样的做法却与某种归属感或被尊重的需要有很强的联系，这在第6章中也会提到。

延伸思考

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1.你认为产品为什么要具备顾客所需要的意义？又是通过什么实现的呢？

2.某些营销活动会鼓励顾客购买他们并不需要的产品，你能指出这样做可能带来的消极后果吗？

3.商家会创造需求吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二篇　外部影响

第2章　不同文化下的顾客行为

引言

企业往往渴望全球化。全球化的好处是明显的，但挑战也是惊人的。当进行众多跨国和跨文化营销时，及时的适应、调整和仔细考虑是必要的。下面的例子（塔吉特、粉兔子和苹果）表明了由全球商标法产生的品牌和标志问题。

塔吉特：美国与澳大利亚比较——坐落于明尼阿波利斯市，拥有1800家门店的零售商，最近在加拿大开了第一家国外门店[1]。尽管这是塔吉特第一次冒险越过美国边界，不过从1968年起，在澳大利亚就有塔吉特百货商店。澳大利亚塔吉特（300家店，年收入38亿美元）与美国塔吉特有着惊人的相似之处：①相同字体的塔吉特名称；②在它的店面、官网和广告上红白相间的公牛眼标志；③标语“期待更多，花费更少”以及它所提供的那些与美国塔吉特店里相似的、让顾客很难区分的产品。

这种看似奇怪的现象可以在商标法和区域品牌与地方品牌的发展历史中找到解释。在全球化不那么流行时，大部分的商标只能在一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

国家设立。一个进行跨国商业活动的公司必须分别在每个国家为它的品牌获取商标（美国塔吉特在1966年到1967年是这么做的，澳大利亚塔吉特在1968年也是如此）。为什么美国塔吉特会允许这样的做法值得揣摩，但一位专家这么解释：

……这两个塔吉特可能有一些非正式的握手协议。50年前，零售最初还只是地方企业，几乎很少有国际品牌。美国塔吉特和澳大利亚塔吉特交互经营的可能在当时似乎还很遥远。

目前，美国塔吉特和澳大利亚塔吉特没有直接的竞争。但顾客购买的全球化性质、互联网接入提供的国家边界渗透率，以及美国塔吉特渴望越过它的边界的发展需求共同描绘了一幅可能在前进中产生挑战和冲突的图景。

粉兔子（Pink Bunnies）：劲量（Energizer）与金霸王（Duracell）比较——商标法的局限性也容许了两个电池兔子的存在：美国与加拿大的劲量兔和欧洲与澳大利亚的金霸王兔子。1973年金霸王创造了金霸王兔子来象征它的电池寿命长。在1973年到1980年的全球广告中，由金霸王电池供电的打鼓兔子比用竞争对手电池供电的兔子寿命长。但是，1987年金霸王在美国未能更新其商标，劲量兔子趁机注册了商标：戴运动型眼镜，穿噼啪作响的拖鞋，有着更明显粉色皮毛的兔子，击打着一个明显更大的鼓。今天，美国和加拿大的顾客更熟悉长着毛茸茸的粉色毛发，戴运动型眼镜并打鼓的劲量兔

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

子。当它继续前进时，一个同样标志性的毛茸茸的粉色铜顶金霸王兔子却只存在于欧洲和澳大利亚。[2]

苹果：计算机与音乐的较量——苹果电脑即现在所熟知的苹果公司，是技术领域的领导者，同时也是一个标志性的全球品牌。苹果股份有限公司是Beatles的持股公司。苹果电脑和苹果股份都有一个苹果的标志，只要两公司在各自领域（电脑与音乐）都很出色，这两个公司就能够创造它们的商标差异。然而，当苹果电脑通过iTunes进入音乐领域时，事情便混乱了。在2006年，法院支持了苹果电脑。这两个公司在2007年达成许可协议。[3]

名字、标记和符号构成了顾客关于品牌的意象、信仰和态度，而这些是顾客行为的重要驱动因素。鉴于品牌名称和标识对于购买这些品牌的顾客的重要意义，当地和全球法律如何管理品牌名称和标识的使用是至关重要的。

跨国跨文化营销是一项困难和极具挑战性的任务。如图2-1所示，文化（和国别）的差异可能存在于人口统计特征、语言、非语言传播以及价值观等方面。全球营销的成功取决于在多大程度上了解和适应这些差异。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

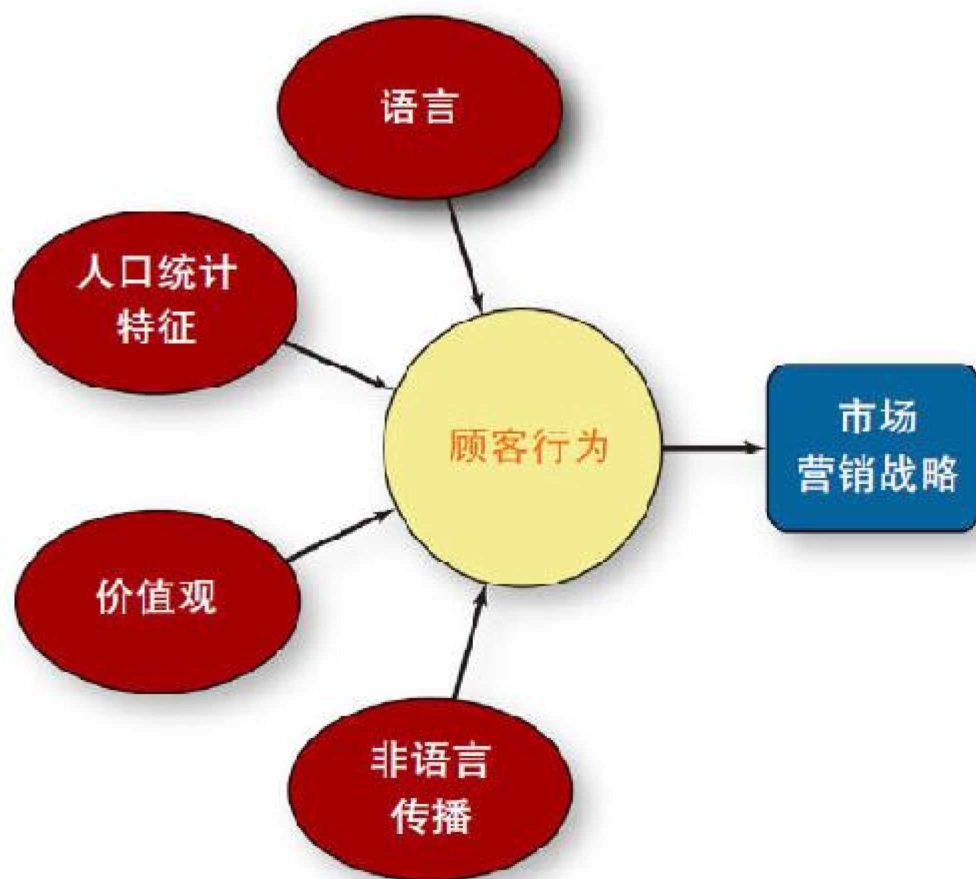


图2-1　影响顾客行为和市场营销战略的文化因素

本章侧重讨论在价值观和非语言传播方面的文化差异。除此之外，还将简要地阐述不同国家和不同文化下人口统计特征的差异是如何影响顾客行为的。

在详细讨论这些差异之前，我们必须先了解跨文化营销中广泛存在的一些问题，其中包括全球化、对跨国品牌的态度以及伦理观念等。全球化不仅仅意味着产品的进出口，还包括价值观、生活方式与态度的输出和引进。一直以来，大家一般认为全球化的影响是单向

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的，主要是美国与其他西方跨国企业和品牌在影响其进口国的价值观和生活方式。毫无疑问，这种影响的确是存在的。例如在印度，电视广告铺天盖地，反映了很多西方人的价值观，如个人主义和对青少年的重视等。随着时间的推移，这些广告不仅会影响很多印度人的生活方式，而且还会影响他们的价值观、思维和情感等。[4]

然而，随着产品、品牌、文化和价值观的国际流动性的增强，全球化带来的影响会日趋双向。因此，一方面，诸如奔驰之类的西方品牌在日本等东方国家仍然是豪华车的标志；另一方面，诸如日本的雷克萨斯（Lexus）之类的一些东方品牌，在美国等西方国家也已建立起了类似的豪华车的地位。类似的例子还有：[5]

• 英式足球以英国足球明星大卫•贝克汉姆（David Beckham）为标志而引进美国，与此同时，美式足球（又名“橄榄球”）则开始登陆中国。

• 原宿是一个广义的“街头”时尚，是由有时尚意识的日本青年发展出来的，如图2-2所示，它以独特而具有创造性的方式包含了西式元素，现在已风靡全球。

• 因崇尚“巴西风情”，巴西的产品和时尚在伦敦风靡一时，其主要通过百货商店、文化活动以及积极正面的新闻媒体报道来推广促销。不仅在美国，甚至在全世界都出现了类似的趋势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

尽管全球化会影响文化价值观，但这并不意味着所有的文化都会日趋同化。尽管年轻一代的顾客似乎更相似、更现代化，但在某些情况下，同样市场中的年长者则会坚持对传统的尊重。

例如，中国某电视台似乎在积极（并营利性地）模仿国外的电视选秀节目，如《超级女声》就是模仿《美国偶像》的中国版的选秀节目。然而，中国的立法者也力图通过制定法规来规范参赛者的言行，使之更符合传统，并约束裁判，使之不能为难参赛者。据一位专家说：

主管部门并不支持那些煽情和带有逆反性质的竞赛项目，这些节目促进了个人主义和个人成就感。赢者成为偶像并对中国民众产生相当的影响。[6]

除了年长者与当局力图保持传统的文化价值观之外，世界各地的顾客通常会对当地的历史文化遗产拥有强烈的自豪感，有时甚至还会不相信或憎恨国际品牌，视之为不负责任并会伤害当地文化和商业活动的事物。事实上，最近的一项研究表明，无论在哪个国家，世界上的公民可以分为四种基本类型：[7]

• 全球公民（55%）——对国际品牌持积极态度，视之为高品质的产品，并且非常关注品牌企业对东道国的社会责任。在巴西、中国和印度尼西亚有很多这一类型的公民，但在美国和英国则很少。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 全球化梦想者（23%）——对国际品牌持积极态度，并体现在各个方面，较少关注企业对东道国的社会责任。这类人在各国的分布基本一致。



图 2-2

原宿风格在全球流行，因为它创造性地把日本的传统影响和较现代的西式风格结合起来。

• 反全球化公民（13%）——对国际品牌持消极态度，不喜欢宣扬美国价值观的品牌，不信任跨国企业。在英国与中国，这类公民较多，而在埃及和南非则比较少见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 全球化不可知论者（9%）——在进行购买决策时，并不特别注重国际品牌，会和当地品牌进行比较，不认为全球品牌有其特殊性。在美国与南非，该类公民较多，而在日本、印度尼西亚与土耳其则较少。

企业责任和伦理问题涵盖从劳工政策到产品消费的负面影响等各个方面。美国的烟草业就是个典型的例子。美国的烟草公司正在向亚洲、拉丁美洲、非洲与东欧等地区的发展中国家进行积极营销。因吸烟引起的疾病已成为亚洲的头号杀手，而且女性吸烟问题日益严重，这已引起了广泛关注。[8]正如世界卫生组织的一位官员所说：“我们发现，在日本，西方的香烟品牌已成为一种标榜自由的工具，烟草公司还鼓动年轻的日本女性吸烟，暗示如果要伸张自己的权利，打破身上的枷锁，就要吸烟。”[9]

很显然，国际营销或隐或明地涉及了伦理道德问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

文化的概念

文化（culture）是知识、信念、艺术、法律、伦理、风俗和其他由社会成员所共有的能力、习惯等构成的复合体。

关于文化，有几个方面需要澄清。首先，文化是一个综合概念。它包括影响个体思维过程与行为的几乎每一个方面。尽管文化无法决定一些生理特性和习性，例如饥饿和性别，但它确实可以影响这些方面是否得到满足以及得到满足的时间和方式。文化不仅影响我们的偏好，还会影响我们进行决策的方式，[10]甚至我们感知周围世界的方式。其次，文化是一种习得行为，它不包括遗传性反应和倾向。由于人类多数行为是经由学习获得，而非与生俱来的，所以文化确实广泛影响着人们的行为。

再次，由于现代社会的复杂性，文化很少明确规定详细的行为规范。在大多数工业化社会里，文化只为大多数人提供行为和思想的边界。最后，由于文化本身的性质，我们很少能意识到它对我们的影响。人们总是与同一文化下的其他人一样行动、思考和感受，因为只有这样，看上去才是“正常的”或者“正确的”。

例如，大多数美国人都把甜玉米当作热菜。而在不同的国家，甜玉米的吃法却各不相同。法国人把甜玉米加到沙拉里凉拌，而不是当

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作热菜吃；英国人把玉米放在三明治和比萨的上面；在日本，学生把玉米罐头当作课后餐；韩国人则喜欢把甜玉米洒在冰激凌上。[11]

其中某些吃法对你来说可能是奇怪甚至是不可接受的，但对其文化下的成员来说却再自然不过了。这就是文化的性质。我们的许多偏好都受到我们所在文化的影响，而我们一般都意识不到这一点。

文化主要通过为个体设置较为宽松的行为“疆域”，通过影响诸如家庭、大众媒体的功能而发挥作用。应当说，它为个人或家庭生活方式在哪些约束下演变提供了一个框架。

文化对个人行为设置的“疆域”或“边界”，实际上就是我们通常所说的规范（norms）。简而言之，规范就是关于特定情境下人们应当或不应当做出某些行为的规则。规范源于文化价值观（cultural values），或者大家普遍持有的信仰。违背文化规范将受到其他社会成员的制裁（sanctions），或是惩罚，这种惩罚可能是轻微的不认同，也可能是被整个群体抛弃。因此，如图2-3所示，文化价值观产生一定的社会规范，不遵循这些规范时将会有相应的制裁，而规范与制裁则最终影响人们的消费模式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

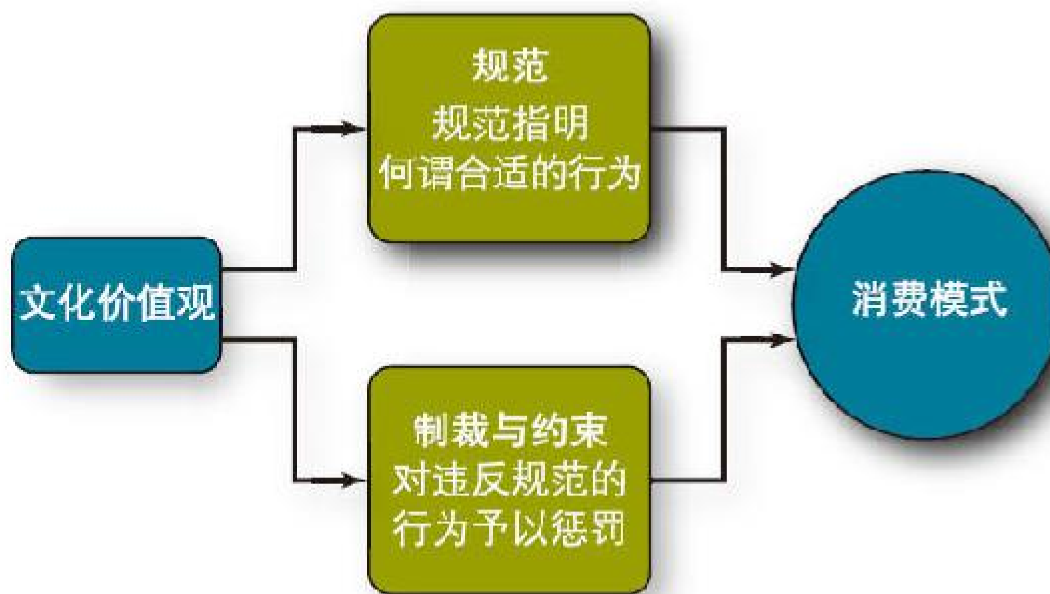


图2-3　价值观、规范、制裁和消费模式

前面的讨论也许会使人产生一种印象，似乎人们时刻意识到文化价值观和规范的存在，并对触犯某种规范要受到何种惩处有清楚的了解。通常，现实情况并非如此。我们遵从某种文化规范时，实际上并未加以任何思考，只是因为不按此行事反而会觉得不自然。例如，在从事商务活动时我们很少意识到与别人谈话时的距离有多近，然而这一距离却已被你所在的文化所界定，尽管在不同文化下，人们可以容忍的谈话距离是不一样的。

文化并非静态的，它会随时间的变化而缓慢地演变。营销人员一方面要了解目标市场现在的文化价值观，另一方面还要了解正在出现的新的文化价值观。对文化差异理解上的失误，可能会导致严重的后果，例如：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 最近，一位印度企业家加入了华盛顿红皮肤（Washington Redskin）的一场板球比赛的啦啦队。在推崇传统文化的印度，是不认可这样的行为的。立法者对球队进行施压，球队只好用当地的鼓手替代啦啦队。因为在印度人眼中，啦啦队“粗野下流，不合印度的文化传统”。[12]

• 一家美国电子公司与一位日本顾客签订了一大宗合同。美国公司的总裁专程飞到东京参加签字仪式。正式签字前，日本公司的总经理逐字逐句地审阅合同内容，持续了很长一段时间。最后，美方公司的总裁按捺不住，提出额外一项让价折扣。虽然日方总经理颇感意外，但仍不动声色地接受了这一“惠赠”。美方总裁错误地认为，日本人长时间地审阅合同是要重新谈判。而事实上，日方总经理缓慢地审阅合同细节，只不过是为了表达其对合同的重视，并显示其权威。

• 立顿（Lipton）开发了一个名为“小菜”（Side Dishes）的速食产品线，该产品在美国销量很好。然而在拉美，这个立顿希望加速发展该产品线的巨大市场上，销量却欠佳。原因是拉美的主妇对其家庭角色持有非常传统的观点，她们认为给家人做速食品意味着自己非常懒惰或厨艺很差。[13]

星巴克的CEO提醒那些希望走向全球的美国企业：“最大的教训是不要假设其他市场的顾客与美国是一样的，即使他们也说英语，或言行举止像美国人。”[14]然而，通过有效的战略，并时刻关注当地顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的需要，经验老到的零售商和制造商还是能够在世界范围内取得成功的，正如图2-4所示。



图　2-4

许多公司在世界各地同时提供标准化和定制型产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

文化价值观的差异

文化价值观是一个为社会的大多数成员所信奉，被认为是社会普遍倡导的信念。文化价值观是通过一定的社会规范来影响人们行为的。社会规范规定了在一定的社会情境下，哪些行为反应是可以接受的，哪些是不能接受的。要弄清行为上所体现的文化差异，一个有用的办法是了解不同文化背景下人们价值观的差异。

影响消费行为的价值观很多，而且这些价值观随文化而异。我们将从较广泛的意义上将文化价值观分为三种形式，即他人导向价值观、环境导向价值观和自我导向价值观。对顾客行为影响最深远的文化价值观都可归入其中的一种形式或类别。

他人导向价值观（other-oriented values）反映社会对于个体之间、个体与群体之间以及群体彼此之间应如何相处或建立何种关系的基本看法。这些看法对市场营销活动产生巨大的影响。例如，如果社会更加重视集体活动，顾客在做购买决策时可能会较多地依赖于他人的帮助和指导。此时促销活动如果过分强调个体独立性，就不能引起顾客的共鸣，从而效果就不一定好。

环境导向价值观（environment-oriented values）反映社会对其与经济、技术和物质环境之间相互关系的看法。作为一名营销经理，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在一个强调问题解决、承担风险和以追求绩效为目标的社会所做的营销计划，显然应有别于在一个以宿命、安全、地位和等级为导向的社会所做的营销计划。

自我导向价值观（self-oriented values）反映的是社会成员认为应为之追求的生活目标以及实现这些目标的途径、方式。同样，它们对营销管理具有特别重要的意义。例如，接受和使用信用卡很大程度上取决于人们对即时消费和延迟消费的基本态度。

表2-1列出了18种文化价值观，它们在绝大多数文化下都是非常重要的。大多数价值观属于两分的，如物质的还是非物质的。应当指出，这并不意味着一种非此即彼的情境，而是一个统一体。例如，两个社会均具有重视传统的价值观，但程度上可能会有差别，一个社会可能较另一个社会更接近非常传统这一极。对于某些文化价值观，两分法可能并不合适。例如，对于一个对清洁赋予较低重要性的社会并不必然意味着该社会对脏乱赋予较高的重要性。下面将对表2-1列出的18种文化价值观做更深入的讨论。

表2-1　与顾客行为密切相关的文化价值观

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他人导向价值观

- 个人与集体。社会是重个人活动和个人意见还是重集体活动与群体依从？
- 年轻与年长。家庭生活是更多地满足大人的还是小孩的需求？年轻人还是年长的人被视为领导或楷模？
- 扩展家庭与有限家庭。在多大程度上一个人应对各种各样的家庭成员承担终身义务和责任？
- 男性与女性。在多大程度上社会权力的天平自动偏向男性一方？
- 竞争与合作。一个人的成功是更多地依赖超越别人还是更多地依赖与他人的合作？
- 多样性与统一性。对宗教信仰、族群、政治观点和其他重要的行为和态度是否具有包容性？

环境导向价值观

- 清洁。社会对清洁的追求在何种程度上超过健康所要求的限度？
- 绩效与等级。社会激励系统是建立在绩效的基础之上，还是建立在世袭因素如家庭出身、阶级等的基础上？
- 传统与变化。现存的行为模式是否被认为优于新的行为模式？
- 承担风险与重视安定。那些勇于承担风险、克服种种困难去达成目标的人是否更受尊重和羡慕？
- 问题解决与宿命论。人们是被鼓励去解决问题还是采取一种听天由命的态度？
- 自然界。人们视自然界为被征服的对象还是视其为令人景仰的圣地？

自我导向价值观

- 主动与被动。更积极、主动的生活取向是否更为社会所看重？
- 纵欲与禁欲。感官愉悦的享受如吃、喝、玩、乐在多大程度上会被接受？
- 物质性与非物质性。获取物质财富到底有多重要？
- 勤奋工作与休闲。超过经济所需的更拼命工作是否更值得尊敬？
- 延迟满足与即时满足。人们是被鼓励及时享乐还是未雨绸缪？
- 宗教与世俗。在多大程度上人们的行为和态度由宗教戒律所支配？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他人导向价值观

1.个人与集体

社会是提倡个人创见还是更重视集体合作与对群体的依从？个人之间的差异是受到尊重还是遭受指责？荣誉和奖赏是给予集体还是给予个人？对这些问题的回答，能够揭示出一种文化到底是个人取向的还是集体取向的。个人主义是美国文化的特色。澳大利亚、英国、加拿大、新西兰和瑞士的文化也非常强调个人主义，而韩国、墨西哥、日本、印度、俄罗斯以及中国的文化则更强调集体主义。[15]

个人与集体价值观被认为是区分不同文化的关键因素之一，它对个体的自我概念具有决定性影响。毫不奇怪，来自不同文化背景的顾客，由于在这一价值观上存在差异，他们对很多营销活动的反应，像如何看待国外产品、[16]广告[17]以及互联网[18]等均具有明显的差异。以下是一些例子：

• 相比于个人主义文化，在集体主义文化盛行的国家，一项服务失败后顾客更在意自己是否受到了尊重和关心。[19]

• 相比于个人主义文化，来自集体主义文化的顾客在购买时更多的是模仿而不是创新。[20]因此，“尽显本色”或是“与众不同”的广

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

告主题在美国会比较有效，而在中国、韩国和日本则效果欠佳。

• 在集体主义文化盛行的国家，比如韩国，广告往往更多地采用名人诉求；而在个人主义文化主导的国家，如美国，广告中的名人诉求则较少。[21]

有意思的是，你或许会认为集体主义文化不会特别重视奢侈品，然而事实是，奢侈品在集体主义文化中相当重要，但是理由却不同。在个人主义文化中，购买一件奢侈品是为了张扬自己的个性或者显示自己与众不同；[22]而在集体主义的亚洲社会中，完全不是这么回事。正如一位专家所描述的：

“品牌作为符号，其作用已远远超越了产品内在的特征。买一块昂贵的手表或一个显示地位的品牌产品，实际上是购买了一张‘俱乐部会员证’，或者一种‘我也像你’的标记。”[23]

类似地，炫耀性消费通常与个人主义社会相关。然而，最新的一项研究表明，品牌声誉对集体主义国家的炫耀性消费品的购买决策产生的影响更大。[24]另一项研究也指出，集体主义国家对外观的关注比个人主义国家高出了40个百分点。一种解释是，不同文化下，特定的行为是由不同的原因产生的。正如一位专家所说：

“穿着讲究……在个人主义文化中可能传递了一种个性特征。然而，在集体主义文化下的顾客，则可能把这当作一种表明群体成员身

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

份，表明自己关注群体规范，跟随群体潮流以及避免在群体成员面前丢脸的方式。”[25]

尽管这些概括性的描述非常有用，但同样要认识到文化价值观能够而且确实在发生变化，尤其是在亚洲的发展中或发达国家城市出身的青年顾客中，这种变化更加明显。可以说，个人主义文化也正在这些国家悄然兴起。[26]例如，26%的中国青少年认为个性是非常重要的一种品质，比他们父辈的两倍还高。[27]尽管这个比例比西方国家低很多，然而这实实在在地代表了一种重要的趋势。看看下面这段对一位年轻日本女性的描述：

在日本，年轻单身的女性正在步入新的“历程”。日本80后职场女性的典型形象是初级职员。然而今天，日本女性在企业中正在进入更高的职业阶层，这导致她们更加具有独立性。现在的女人们正走出家庭，寻找自己的人生之路。越来越多的女性会说：“我不喜欢随波逐流，我能够找到自己的生活之路。”[28]

面对着这样的一些改变，传统不像过去那样具有吸引力。例如，20世纪80年代后期，希赛多（Shiseido）成功地开发出Perky Jean化妆品系列，广告主题是：“无人不买。”一位公司高管说道：“这样的广告现在再也行不通了。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

亚洲年轻一代和年长一代顾客所持有价值观的差异说明，没有文化是一成不变的，营销人员必须同时注意到不同文化之间的差异以及文化内部的差异。[29]

2.年轻与年长

在多大程度上家庭的核心活动集中于满足小孩而不是大人的需要？孩子们是否影响家庭的购买决策，在多大程度上影响？对于涉及儿童用品的购买决策，孩子们又起何种作用？荣誉、地位和重要的社会角色是更多的赋予年轻人还是年纪较大的社会成员？是年轻人还是年长者的行为举止与服饰更多地被其他社会成员效仿？

虽然美国社会明显是年轻导向的，但在许多亚洲文化中，一直以来都非常重视长者的智慧。因此在这些文化中，广告使用成熟的代言人较年轻的代言人更容易获得成功。然而，随着以年轻人为目标顾客的广告越来越多，这些广告大多采用年轻人代言，一些亚洲文化正在步入年轻导向。[30]请看下面对中国台湾地区的描述：

这里绝对是年轻导向的，具有很时尚的文化……这是个极具潜力的消费经济体，以年轻人为定位的产品可以确保卖得很好。[31]

图2-5展示了七喜在中国对青春主题的运用。这些独特的户外“灯牌”标志在中国大城市是很常见的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在阿拉伯国家也随处可见这种年轻化的趋势。一项对来自沙特阿拉伯、巴林、科威特以及阿拉伯联合酋长国的顾客调查显示，众多年轻的细分市场正在快速成长，其中最有吸引力的一个市场（35%）是由已婚核心家庭构成的，他们更加年轻，更加崇尚自由和个人主义，女人们更倾向于外出工作，从而在家庭决策中拥有更大的话语权。[32]这些年轻化趋势可以解释为什么最近的研究发现，在阿拉伯国家和美国的电视广告中反映出许多相似的价值观，比如独立和尊重老年人。[33]

孩子们对于购买决策的影响以及他们以什么方式对父母施加影响，与社会是更加尊重长者还是更加重视年轻人的价值观有很大关系，这对企业营销有很重要的意义。[34]例如，一项研究比较了斐济岛和美国孩子影响购买的策略。斐济岛和其他太平洋岛国的人其个人主义意识较淡漠，更加尊重权威和长辈，所以斐济的孩子更倾向于用“恳求”而不是用“需要”策略来获得他们所要的东西，父母们更愿意正面地回应这种“恳求”（购买孩子们请求的物品）；相反，美国孩子更多采用“需要”而不是“恳求”方式，美国的父母通常会对这类“需要”做出正面的回应。[35]

中国有很多独生子女家庭，由此导致很多家庭视孩子为中心。事实上，这些孩子被一大家的长辈宠着，以至于他们被称为“小皇帝”。[36]看看下面对上海姓周的一家以及他们的10岁女儿贝拉的描述：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在传统的儒家文化熏陶下，尊敬和听从长辈是天经地义的，然而在今天的中国城市中，随着世界的快速发展，越来越多的孩子开始影响他们的父母。当去年周家想买一台电视机时，是贝拉挑的牌子；当他们出去吃饭时，是贝拉坚持要去必胜客。[37]

很明显，虽然在中国这样的亚洲国家，其传统文化正在发生变化，但也不要忘记，传统的细分市场和传统价值观依然存在，记住这点是非常重要的。营销人员不仅仅要适应跨文化的发展，也要注意同一文化内部的发展。



图 2-5

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这个七喜在中国的户外标志表明年轻化趋势正在亚洲文化兴起，历史上亚洲文化以尊重长辈和智者为传统。

3.扩展家庭与有限家庭

对于任何社会，家庭都是基本的社会单位，然而，在不同的文化下，家庭的定义以及家庭成员之间彼此的权利、义务存在很大差异。不论在何种文化下，家庭都将通过遗传和早期社会化对我们的行为产生终生的影响。然而，在不同的文化背景下，一个人在不同时期对其他家庭成员应尽多大的义务以及哪些人员被认为是家庭中的一员仍有很大的区别。

在美国，家庭是从狭义上予以界定的。较之于其他国家，家庭在美国社会起的作用相对比较小。一般而言，只有成为家庭的主要成员或核心成员，一个人才觉得有某种强烈的责任与义务，而且随着新的家庭的建立，对原有家庭成员的义务感呈下降趋势。在许多其他国家和地区，例如南美、斐济、以色列和亚洲，家庭的作用非常强大。家庭义务往往涉及表姊妹、表兄弟、外甥甚至更多。下面的一段描述体现了一个庞大中国家庭的复杂性。

在中国人生活的方方面面，家庭都是至关重要的，人们对于非家庭成员一般都不太信任。因此，中国人建立了一种家庭化的社会联系，其程度比其他任何文化环境下都高。他们将家庭的概念延伸到更

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

深的层面，从紧密的家庭到稍微远一些的亲戚，到更远的甚至不是真正意义上的家庭成员，哪怕他们只是与某个家庭成员相联系。有时候甚至还包括与之相联系的整个家庭。因此，中国的家庭实际上是一个联系交往的系统，而不是西方人所理解的纯粹的情感单元。[38]

很明显，营销人员需要了解家庭在其所处文化下所发挥的重要作用并很好地加以适应。例如：

• 较之于美国人，墨西哥和泰国的青少年和刚刚自立的年轻人在消费价值观和购买习惯上，会更多地受到他们父母和家庭的影响。[39]

• 由于印度顾客喜欢成群结队地购买，或是和家庭成员一起购物，Biyani（一家类似于沃尔玛的折扣商店）专门开设了U形和C形的过道，以给人们提供一个讨论购买决策的私人角落。[40]

4.男性与女性

荣誉、较高的社会级别以及重要的社会角色是否主要赋予男性？女性的生活方式与命运是否从其出生之日起就能够准确地加以预测？是由丈夫还是妻子，抑或由两者共同做出重要的家庭决策？总的来说，我们生活在一个男性占支配地位的社会。然而，这种支配程度，即使在相对具有同质性的西欧各个国家，也存在较大的差别。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

男性与女性价值维度影响着市场营销的众多方面，既有表象的影响，也有潜移默化的影响。例如，在伊斯兰国家和美国的广告中所描述的女性角色和女性行为是不同的。[41]事实上，当美国军队与一家阿富汗机构合作创作以婴儿照片为特征的广告时，他们发现“所有的孩子都不得不是男孩，而且广告文案更多聚焦于男性”。这些广告是用来维护阿富汗人的骄傲并阻止自杀式袭击。[42]

在当今很多国家，妇女的角色和地位正在改变和拓展。[43]对营销人员来说，这既是新的机会也是挑战。[44]例如，日本女性婚后继续工作的比例日益上升，这使得节约时间的产品以及其他面向职业女性的产品需求上升。在英国最近一个选举圈，主要政党以受过教育的妇女为目标人群，并通过“妈妈网”来挑选她们。这是英国最大的育儿网站，拥有12亿用户，这些用户主要是高收入并受过大学教育的妇女。[45]

男性化维度也可以强烈影响对运动和锻炼的参与度。在韩国、墨西哥、巴西和法国等男性导向的国家和文化中，男性和女性对运动和锻炼的参与度是有很大差异的（男性偏高）。然而，我们还必须考虑现代的趋势。例如，在墨西哥，体育运动的男性导向有所减缓，年轻的墨西哥女性参与运动也被慢慢接受了。最近的一个例子便是长跑运动员安娜·格瓦拉（Ana Guevara），她的收视率有时比男子足球的收视率还高——这在墨西哥体育史上闻所未闻。一位专家认为这表示“墨西哥女性地位的转变”。[46]来自韩国和中国的女性现在是女子

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

职业高尔夫的新生力量，在女子职业高尔夫协会（LPGA）最近12场重要比赛中获得了6场胜利。随着女性在职业运动中越来越高的参与度，女性角色正在发生改变。

同样，记住传统的细分市场和价值观的存在当然是非常重要的，而且营销人员必须适应不同文化以及同一文化内部的变化。例如，最近一项针对中国内地女性的研究发现，传统的和现代的细分市场同时并存。[47]在中国香港特别行政区，传统价值观也并没有因经济和社会的变化而衰退。这种冲突是内化的，正如下面的引文所示：

面对中国的传统文化和西方文化，香港女性正位于现代主义和传统主义的十字路口。一方面，她们在家庭和社会的经济地位与决策地位在不断提升；另一方面，她们仍承受着女性应该成为贤妻良母的传统期望的压力。[48]

对营销人员来说，这给其在对市场进行细分时带来了挑战。而在某些情况下，这种挑战却可以帮助顾客（通过产品、定位、广告等）应对传统和现代价值观之间的矛盾。

5.竞争与合作

成功是更多地依靠超越别人，还是与他人的合作获得？是否社会中的每一个成员都钦羡成功者？更加男性化以及个人主义导向的文化，例如英国、美国和澳大利亚，倾向于更加重视竞争，并公开地表

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

示对竞争的推崇。集体主义文化，即使是有很高的男性化特征，例如日本，也更加倾向于认为公开的竞争姿态是不应该的，因为这么做会使其他人没面子。[49]

不同文化或社会在这些方面的差异可以从它们对比较广告的不同反应中得到体现。例如，在美国，比较广告受到鼓励，而在其他文化中使用比较广告则会遭到顾客的抵制，甚至是一种违法行为。正如人们所预料的那样，在像日本那样的合作性文化环境下，比较广告被视为趣味低下，在中国也是如此。然而，百事可乐公司发现日本年轻顾客对用直率而滑稽的方式嘲笑竞争对手普遍持赞同的态度。[50]所以，作为原则，使用比较广告应当谨慎，并且只能在经过大量测试后才能应用。

6. 多样性与统一性

社会成员在宗教、民族背景、政治信念和其他重要的行为方式和态度上是否应兼收并蓄？在一个重视多样性的社会里，人们不仅接受个人行为和态度千差万别的现实，而且在饮食、装束以及其他的产品、服务上也会追求丰富多彩。相反，一个崇尚统一性的社会不可能接受各式各样的口味和产品偏好，尽管这样的社会随着时间推移也会受潮流、时尚和其他变化的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

集体主义文化更加重视统一性和遵从，[51]而个人主义文化则更加重视多样性。例如在中国和日本，群体内部的影响（如想和其他人看同一部电影）要远远大于英国和美国。[52]然而，很显然的是，在许多集体主义社会里，与青年运动相关的经济和社会变革意味着要比传统社会更加包容多样性，虽然接受的绝对水平要明显低于个人主义社会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

环境导向的价值观

1.洁净

清洁卫生是否极为神圣或者它仅仅是小事一桩？对家庭、办公室和公共场所的清洁要求是否超过了合理的健康要求？在美国，清洁卫生极受重视，单单液体除菌香皂就有上亿美元的市场。[53]事实上，很多来自其他文化的人认为，美国人在个人卫生方面过于偏执。

对于清洁的重视程度在经济发达的文化体之间存在差异，但最大的差异存在于经济发达国家和经济欠发达国家之间。在很多经济落后的国家，缺乏有效的卫生保障为人们带来一个健康环境。即使在印度这样经济正在迅速崛起的国家，很多地方仍由于缺乏基本的卫生保障而导致大量的健康问题。[54]尽管麦当劳常由于对他国当地文化的负面影响而受到诸多指责，但它却因为给当地提供了卫生的食品和洗手间而受到好评。[55]

2.绩效与等级

机会、奖赏、荣誉是基于个人业绩与能力，还是取决于个人出身、级别、所处社会阶层等因素？是否所有的人从生命开始之初就在经济、社会和政治等方面拥有平等的机会？某些社会团体是否被赋予

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

某些特权？产品或品牌是基于其完成某项任务的能力还是基于声望、地位而受到欢迎？

在一个地位和等级导向的社会里，对于功能不相上下的商品，人们往往以价格高低、质量、品牌声望的大小为主要的选择标准，如自有品牌或专卖店品牌。[56]因此，相比于美国的广告，日本和印度的广告更倾向于诉求地位和财富。[57]根据李维斯负责其瞄准新兴市场的dENiZEN品牌的执行官所说：

我们已经意识到一个新的顾客群体正出现在新兴的并迅速崛起的中产阶级之中，即追求用商品来彰显身份的买主。这一现象主要存在于新兴市场中：它们存在美国以外的市场，如印度、印度尼西亚、墨西哥和巴西。[58]

绩效、等级与权力距离这一概念密切相关。权力距离（power distance）是指人们接受将权力、权威、地位及财富的不平等视为社会的自然和内在现象的程度。[59]在印度、巴西、墨西哥、法国和日本，接受程度比较高；而在澳大利亚、丹麦、新西兰、瑞典和美国，接受程度则较低。研究表明，较之于权力距离较小的国家及地区，在权力距离较大的国家里，广告中专家权威的观点会有更大的影响，[60]而且顾客更喜欢在购买商品时参考其他人的意见。[61]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然而，如何行使权力可能取决于其他文化因素。在美国，权力被视为一种强制方式，而在日本，它则被看作是一种关系。所以，在美国的交易谈判中，如果顾客拥有更大权力，他们往往会用这些权力来压低价格以获取更高利润，而这在日本却是行不通的。在与其他国家的合作伙伴谈判时，营销人员应了解这些细微的差别。[62]

3. 传统与变化

传统是否由于“传统”本身而被看重？变化或“进步”是否构成改变既有模式的合理理由？相比于美国人，韩国顾客在接触新事物和新的思维方式方面更趋保守，对于变化他们或许更感不安。[63]英国的文化也更加看重传统。这种价值观可以反映在广告中，相比于美国的广告，英国和中国的广告更注重传统和历史。[64]

同样，应当意识到，传统价值观虽然无处不在，价值观的变化也是有目共睹的。例如，中国和韩国的文化现在都在拥抱变化。在中国，以前偏于西方概念的“现代性”现已成为产品的重要属性，尤其是对城市的年轻一代。有研究表明，中国的营销人员已经开始根据广告受众的特征来细分市场。针对主流电视观众，广告更多采用传统诉求；对于锁定年轻顾客的杂志，如《依都锦》《时尚》和《三联》，更多采用现代的诉求，更多强调科技、时尚和高贵。[65]韩国、日本和最近中国的城市中，年轻顾客经常率先采纳和使用新技术，并且都要求极高。[66]沃达丰（Vodafone）发现，亚洲的顾客非常看重技术水

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

平，其在日本市场份额的下降，就是因为创新不够，不能保持技术优势。[67]

4. 承担风险与重视安定

文化中的英雄是否勇敢地面对困难并努力战胜之？敢于拿现有的财富和职位冒险去从事新业务的人是受到钦慕，还是被认为草率、鲁莽？这一价值观关系到对模糊性和不确定性规避的容忍程度。这一点对于企业家精神的形成，对于经济的发展以及新产品的接受影响巨大。一个安于现状，对承担风险采取回避态度的社会是不可能培养出足够多的企业家，从而取得经济的改变与增长的。新产品导入、新的分销渠道、新的广告主题和品牌依赖的形成都受这种勇于承担风险的价值观支配。[68]

5. 问题解决与宿命论

人们视困难和灾难为挑战并勇于战胜之，还是采取一种听天由命的态度？社会上是否盛行一种“人定胜天”的乐观态度？宿命论者往往觉得他们没办法控制事情的发展结果。持这种价值观的顾客对产品质量的期望没有那么高，而且不满意时也不大可能采取正式的途径去投诉。[69]

西欧和美国人更愿意能动地解决问题，而墨西哥和大部分中东国家的顾客喜欢采取宿命论观点。如许多我们之前已经讨论过的价值

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

观，传统和现代的方法可以共存。思考下面的例子：[70]

• 传统：在亚太地区，传统的超自然的信仰被认为能强烈地影响产品的销售业绩。特别是，名字被认为与命运有很强的联系。在我们研究的品牌名字中，有超过50%的商标和创造性的绘制字符，阐述了品牌名称中的“幸运”内容。并且“幸运名称”在高不确定性的市场营销环境下比在低不确定性的市场营销环境下更加普遍。

• 现代：老虎式领导（tiger leadership）是一种新的领导风格，其正盛行于东南亚，它是由西方企业家风格与不知疲倦的亚洲职业道德相结合而成的。

6. 自然界

自然或自然界是否被赋予一种正面价值，抑或被视为被制服、被驯服的对象？传统上，美国人将自然界视为被制服和被改进的对象，而大多数北欧国家非常重视环境保护。在这些国家，包装和其他环保性规则较美国严厉得多。事实上，一家英国公司最近发明了一种零排放的摩托车，用氢作为燃料。不过他们也存在担忧，因为这种摩托车开起来没有任何声音。你会想要一辆启动时根本不会发出任何声响的摩托吗？[71]

反过来，美国和加拿大较之于南欧国家和大多数发展中国家对环境更为重视。当然，这也不一定完全是由于文化价值观所致，部分原

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因也许是财务能力的差异所造成的。前述对自然的看法所存在的差异，主要由顾客购买决策、消费实践和回收努力等多个方面反映出来。[72]

对于以上我们讨论的所有价值观，虽然在国家之间以及国家内部都会存在很大差别，而这也创造了很多市场机会。例如，总体来说，中国并不具有强烈的环境导向，然而中国的一些人却拥有很强的环保观念，他们购买商品和服务的方式就体现了这种观念。[73]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自我导向的价值观

1. 主动与被动

人们在工作和生活中是否采取一种积极主动的姿态？身体技能或体能是否较非物质技能更受重视？人们是否特别强调做事和行动？美国人更倾向于从事体力活动和对任何问题采取一种“行动”导向的态度。“不要静观事态，要行动”，这是美国人面对问题时的普遍反应。各国参加体育活动的人们也有很大的差异，尤其是女性，这可以从我们之前的讨论中看出。一方面，在参与体育运动程度低的国家，运动器材的市场相对狭小；另一方面，这也会影响广告的主题和形式。例如，以运动为主题的瓶装水在像日本这样的国家就不合适，因为这个国家有2/3的男性和3/4的女性一年锻炼少于两次。

2. 纵欲与禁欲

沉溺于吃喝玩乐在多大程度上被社会接受？一个抑制自身欲望的人被认为是怪物还是值得称道？在与这些问题相关的价值观念上，伊斯兰文化相对保守，同样，许多亚洲国家包括印度也倡导抑制个人欲望。37%的沙特阿拉伯人认为谦卑是非常重要的，而只有9%的美国人这么认为。[74]也许不用觉得奇怪，相比于美国和澳大利亚的广告，印度

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的广告诉求很少是与性相关的[75]。中国更是从法律上禁止广告使用性的诉求。[76]

在阿拉伯国家，广告、包装和产品必须严格遵守伊斯兰标准。宝丽莱（Polaroid）的即时相机迅速被接受，这是因为它们允许阿拉伯男人能够为他们的妻子和女儿拍照，而不用担心妻女在影棚里抛头露面。

与之形成对照的是，巴西和欧洲的广告里经常含有一些赤裸裸的性诉求内容（按美国标准）。虽然性诉求对一些文化是适用的，但在不接受性诉求或高度重视节欲的文化中是无法实现的。

3. 物质性与非物质性

个人物质财富的积累是正当的和值得推崇的吗？较之于家庭背景、知识或其他活动，个人物质财富能赢得更多的社会地位吗？

存在两种类型的物质主义：工具性实用主义（instrumental materialism）和终极性实用主义（terminal materialism）。前者是指人们获得产品、物件是为了从事某些活动，如购买雪橇是为了去滑雪。后者则指这样一种情境，此时对物品的获取是为了拥有这些物品本身。很多人收藏艺术品并不是将其作为获利或达到其他目的的手段，而是为了获得拥有艺术品本身所产生的那份快乐。不同文化背景下，人们对这两种形态的物质主义的侧重程度是有很大差异的。[77]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

财富的增加、与国际媒体和品牌的更多接触以及现代化，似乎正在使物质主义在那些通常被认为是非物质主义的地方兴起。例如，在更倾向集体主义的中国，家庭和婚姻关系可能被认为比财富更重要，但一些青年现在比他们的美国同龄人表现出更强的物质主义。[78]不仅仅只有年轻人有此趋势，在不同的文化中物质主义的类型也有着微妙的差异。例如，尽管美国顾客对获得财富的重要性给予很高的价值评价（称为物质主义的中心维度），韩国顾客就更倾向于将财产作为一个手段来展示自己的成功（成功维度），因为它被视为可以振奋所有的家庭成员的因素。[79]

4. 勤奋工作与休闲

劳动或工作仅仅是一种谋生手段吗？还是它并不依赖于外在报酬而受到人们的赏识？当基本经济需要获得满足后，人们是继续勤奋工作还是倾向于从事更多的休闲活动？例如，在拉丁美洲的一些地方，工作被视为不可摆脱的累赘，然而不同年龄层对工作的看法还是有差异的。在墨西哥，100%的年长一辈认为“整天拼命工作是一件不好的事情”，而只有28%的年轻一代会有这种想法。不过在英国、新西兰、法国、加拿大和澳大利亚，情况完全相反，年长一辈约有55%同意上述观点，却有约80%的年轻人同意这种说法。不过在美国和中国香港，两代人对这种观点的认同比例（大概为50%）是差不多的。[80]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然而上述这些态度并不完全反映真实的工作模式。例如，周工作时最高的地方是中国香港（48.6小时）和墨西哥（41.6小时），最低的地方是法国（34.1小时）和加拿大（34.8小时）。[81]不管怎样，这种价值观对生活方式和奢侈活动的需求有很重要的影响。

5.延迟满足与即时满足

社会是鼓励人们及时行乐还是居安思危、细水长流？获得即时的快乐、享受和利益是否更为社会所倡导？是着眼于不久以后还是为子孙后代更为社会所提倡？还是为长远利益而忍受短期痛苦更为社会所提倡？美国、英国和澳大利亚倾向于短期导向，而印度、匈牙利、巴西、中国则倾向于长期导向。这一类价值观对于制定分销策略、鼓励储蓄和倡导使用信用卡均有重要意义。例如，在短期导向的文化中，有价值的经营目标会包括“今年的利润”，而在长期导向的文化中，则会包括“从现在开始十年的利润”。[82]另外，在长期导向的文化中，信用卡被较少使用，而现金和储蓄卡则更加普遍。[83]

6.宗教与世俗

日常活动在多大程度上被宗教教义支配和影响？美国明显是一个世俗社会，而很多信奉伊斯兰教和天主教的国家的文化则具有浓厚的宗教色彩。[84]了解一种文化里宗教影响的程度和类型，对有效地设计营销组合是至关重要的。[85]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

显然，前述讨论并未涵盖不同文化下的所有价值观。然而如果能使读者切实感受到文化价值观的重要性以及不同文化下人们在价值观的不同层面差异颇大这一事实，目的就算达到了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

非语言沟通的文化差异

对于任何一个进入某种外国文化的人来说，语言沟通系统（verbal communi-cation system）上的差异即刻便可感受到。美国人在英国、澳大利亚旅游一般能自如地交流，但在发音、语速和含义上的差别仍是十分明显的。例如，一家美国的搜索引擎Dogpile（www.dogpile.com）将它在欧洲的名字改为WebFetch，因为它意识到在英国，“pile”的意思是痔疮或是小狗的排泄物。[86]

试图直接将营销传播信息从一种语言翻译成另一种语言，可能导致无效的传播。表2-2列举了遇到这类翻译问题的例子。

表2-2　国际市场营销中的翻译问题

- 高露洁的“Cue”牌牙膏在法国销售时遇到了问题，因为在法文里，Cue是对烟头的一种粗俗叫法，即“烟屁股”
- 派克笔误将embarazar（使怀孕）理解为“使尴尬”，在一则墨西哥广告中说道：“它不会在你的口袋里漏墨水而令你怀孕。”（实际是想表达“不会让你难堪”）
- Pet（宠物）牌牛奶在法语国家里遇到了困难，因为Pet除了宠物的含义外还有“放屁”的意思
- 家乐氏的Bran Buds在瑞典被翻译成“燃烧的农场”
- 联合航空公司专为太平洋地区航线准备了一份内部杂志。封面上刊载的是澳大利亚电影明星保罗·霍根（Paul Hogan）在偏远乡村的一张照片，标题是“霍根把营房扎起来”。而这句话在澳大利亚还有另一层意思，那就是霍根炫耀他的同性恋关系
- 中国一家企业试图将其“紫罗兰”（pansy）牌男士内裤出口到美国（pansy既有紫罗兰的含义，又有缺少丈夫气和搞同性恋男子的意思）
- 美国航空公司将它新的一流皮椅引入墨西哥，主题是“Fly in Leather”（在皮革中飞翔），但是如果直译就成了“Fly Naked”（赤裸飞行）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

直译和俚语的问题是由于一些文字包含有独特的象征含义，一种语言里的词语可能在另一种语言里难以找到对应的词汇，某些文字在另一种语言里发音困难，均使直译和俚语翻译问题更加突出。[87]

• 一家全球性的软饮料公司曾想将一款乳脂产品打入日本市场，但调查发现日文里没有与该特征相对应的词汇，于是该公司就找了一个相近的词，即“牛奶般的”。[88]

• 玛氏公司为了使其M&M’s的名字在法国能够发音绞尽了脑汁，因为在法文里，既没有连字符&，也没有撇点加“s”这种表达式。为此，玛氏公司不得不大量刊载广告教法国人将M&M’s发音为“aimainaimze”。

• 为了在巴西推销其Ziploc牌食品袋，陶氏公司（Dow Chemical）不得不大量刊载广告以创造zipar这样一个含义为“拉开”的词汇，因为在葡萄牙语里没有对应词。

影响非语言沟通的因素还包括对幽默的理解、对文字的表达形式和语速节奏等方面的差别。即使是说同一种母语的人，如果文化背景不同，他们对幽默的理解，对于文字的表达形式、节奏均会存在差别。[89]虽然如此，只要小心谨慎，语言翻译一般还不至于成为跨文化沟通中的主要障碍。人们常常忽视或没有意识到的是，每一种文化有其独特的非语言沟通系统，也就是说，存在与某种特定文化不可分割

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的非文字语言。非语言沟通系统（nonverbal communication system），是一种文化赋予某一行为、事件和事物的某种主观含义。

下面将讨论影响非语言沟通的七个方面。如图2-6所示，这七个方面包括：时间、空间、象征、友谊、契约、事物、礼仪。

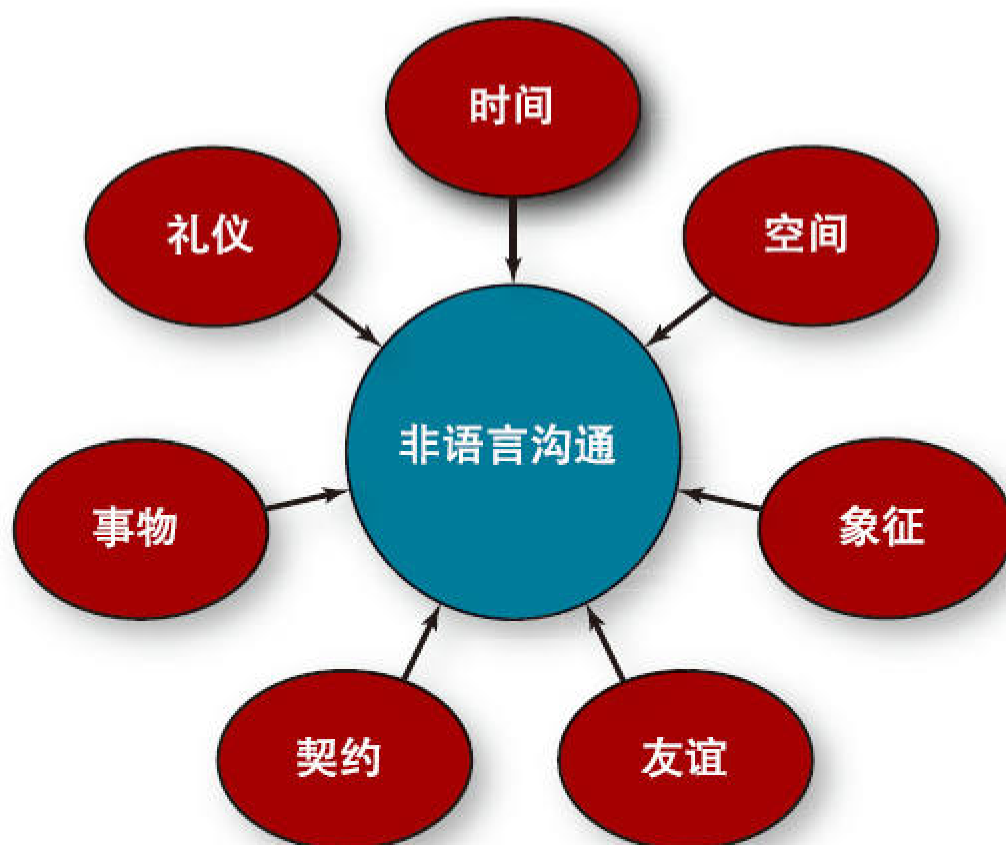


图2-6　影响非语言沟通的因素

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时间

不同文化下时间的含义主要在两个方面存在差异。一是时间观，即一种文化的整体时间取向；[90]二是对特定情况下运用时间所做的解释。

1.时间观

大多数美国人、加拿大人、西欧人和澳大利亚人往往视时间为不可逃避的、固定的和线性的。时间是通向未来的路径，它被分成很多的小段或小节，如小时、天、周等。时间如同有形物体，人们可以对它做出安排，可以浪费也可以失去它。他们认为一个人在某一特定时间只能做一件事情，同时，他们还有一种强烈的对现在和不久的将来的关注导向。对时间的上述看法被称为单向时间观（monochronic time perspective）。

大多数拉美人、亚洲人和印第安人倾向于将时间视为更连续和更少受制于安排的。在他们看来同时介入多项活动是十分自然的。人与人之间的关系较日程安排处于更优先的地位，各种活动有其自身的运行节律而非完全取决于事先规定的日程表。在这些文化下，人们有一种强烈的关于现在和过去的时间导向，基于这类看法形成的时间观被称为多向时间观（poly chronic time perspective）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

持单向时间观的人和持多向时间观的人存在很多差异，表2-3列出了其中的一些主要差异。[91]

表2-3　两种时间观的比较

单向时间观	多向时间观
特定时间只做一件事情	同时做多件事情
集中精力于手头的工作	易分心和易受干扰
对待截止日期和计划十分认真	将计划和截止日期置于次要地位
专心于工作和任务	专心于人和关系
强调准时	准时性取决于关系
习惯于短期关系	偏爱长期关系

在单向和多向时间观的文化背景下，营销活动应有哪些差异呢？很显然，人员推销、谈判风格和谈判策略，以及广告主题均须针对不同时间观做出调整。带有截止日期的竞赛和销售在单向时间观文化下将比在多向时间观文化下更加有效。在多向时间观占支配地位的文化下，方便食品如果仅仅是靠节省时间和方便来定位，通常可能会失败，因为这种文化会认为节省时间“不是人们思维过程中一个特别重要的部分”。例如，在有些国家有着更加多样性的观点，如阿根廷，快餐店往往被视为具有昂贵和现代的“色彩”，代表着现代和自由的价值系统。在阿根廷，节省时间并不像在美国等持有单向时间观的文化下那么受重视。[92]

有意思的是，即使在同一个文化内部，不同年龄的人的时间观也是不一样的，而且根据情境的不同人们的时间观也会发生变化。例如

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在日本，工作是根据单向时间观安排的，而平时的休闲娱乐比较像他们文化所应该表现的那样，体现出了多向时间观。[93]美国人尽管是倾向于单向时间观的，但是年轻一代的顾客却显现出了多向时间观的特点。这个被称为MTV的一代似乎没有时间长度的观念，你经常会发现他们一边做作业一边看电视，甚至还在上网！所以美国的广告人员很难吸引这些受众的注意也就不足为奇了。

2.时间使用的含义

时间的具体运用在不同文化下具有不同的含义。在世界大多数地方，某项决策所需要的时间是与其重要性成比例的。美国人通常在开始讨论某项业务之前做好了充分准备并备有“现存答案”，这样在正式讨论该业务时反而小觑其重要性。在很多情况下，日本和中东的经理人员会被美国人坚持直接进入正题和快速成交的要求吓跑。

无论是在美国还是日本，准时被认为十分重要。准时是指按时赴约，不管是邀请者还是被邀请者均须准时。根据一位专家的观点：

时间就是金钱，是地位和责任的象征。在单向时间观的文化中，让别人久等是一种冒犯性的行为，会被认为传递了某种信息；而在多向时间观文化的国家，人们则不会做这样的理解。[94]

不同文化对“让别人久等”的定义也有显著的差别。在美国，30分钟可能被视为像“永恒”那么长，然而在中东的一些国家，这只是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

很短的一段时间。正如你了解的，在特定的国家做生意之前，先弄清楚这些差异是非常有必要的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

空间

人们如何使用空间以及赋予这种使用以何种意义，构成非语言沟通的又一重要形式。[95]在美国，大就是好，而且越大越好。公司办公室空间是按职位高低而不是按需要分配的。公司总裁的办公室最大，然后是副总，再就是更低一级的领导。

空间的另一种运用形式被称为个人空间（personal space），即在不同的情境下他人离你多远或多近才使你感到比较自然。在美国，一般商务上的会面，以3~5英尺[1]较为适宜。如果是纯私人之间的交谈，则可在18英寸至3英尺之间。在北欧的一些国家，无论是商务交谈还是私人间的交谈，距离会稍远一些，而在大多数拉丁美洲国家，距离则近得多。

一位美国商务人员在拉丁美洲会晤他的拉美同行时，可能会后退以保持他所习惯的谈话距离，主人则会随客人的后移而步步逼近，以保持令他感到舒适的“个人距离”。“追逐”的结果极为滑稽，而双方可能均未意识到各自的行为及其原因。不仅如此，谈话各方会根据自身的文化感受赋予对方的行为不同的意义。在上面的例子里，美国人可能会认为拉美人盛气凌人、过于热心，而拉美人则认为美国人冷漠、势利、不好接近。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

[1] 1英尺＝0.3048米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

象征

如果你看到一位身着粉红色衣服的婴儿，你很可能认为这是一个小女孩；如果是蓝色着装，你可能认为这是一个男孩。在美国，这样假定或推测十有八九不会错，但在其他很多国家如荷兰，情况却非如此。不同文化中，颜色、动物、形状、数字和音乐所带有的象征含义都是不同的，对符号所带有的象征含义缺乏了解将会导致严重后果：

•AT&T有一则大拇指朝上的广告，而在俄罗斯和波兰不得不将其更改，因为在这则广告里，有出示手掌的镜头，而这种动作被认为带有冒犯的意味。所做的改动其实很简单，只是将拇指朝上的手势改为显示手背而不是手心。

•万宝龙（Mont Blanc）在笔的末端有一个白色标志——白朗峰六角星标志。然而，在阿拉伯顾客身上则会产生负面的效应，因为它看上去就像是“大卫之星”，以色列的国家标志。万宝龙不得不费九牛二虎之力来澄清这种误解。[96]

•在美国，女性的金发被认为是美的标志。而通过对欧洲七个城市的调查发现，最能象征美丽的发色是不同的。马德里、巴黎、伦敦的民众以深褐色为美，米兰认为黑色是美的，而汉堡则更倾向于金发色。[97]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表2-4对不同文化下某些符号的象征含义进行了描述。[98]尽管有些符号、标记在不同文化下其含义各不相同，但也有很多标记可以跨越文化，在多个国家传递相同或类似的信息，如家乐氏的“托尼”与“老虎”标记在美国、中国等很多国家均受欢迎（见图2-7）。

表2-4 数字、颜色和其他符号的含义

• 白色	在远东是丧事或祭奠死人的标志，而美国则比喻幸福、纯洁
• 紫色	在很多拉美国家，紫色与死亡相联系
• 蓝色	在荷兰有女性化含义，在瑞典和美国则有男性化和男子气概的意思
• 红色	在乍得、尼日利亚和德国，红色表示倒霉和不吉利；在丹麦、罗马尼亚和阿根廷，红色则是吉利的色彩；中国新娘穿红色吉服，而在美国和法国，红色是男性化的色彩
• 黄花	在墨西哥暗示死亡，在法国则表示忠诚
• 百合花	在英国喻示死亡
• 数字7	在加纳和新加坡是不吉利的数字，在摩洛哥、印度、捷克、尼加拉瓜和美国是吉祥的数字
• 三角符	在韩国是不吉祥的符号，而在哥伦比亚则是幸运之符
• 猫头鹰	在美国是智慧的象征，在印度则是不祥之物
• 鹿	在美国表示速度和优雅，在巴西则表示同性恋

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

友谊

与友谊相随的权利和义务是非语言沟通的另一种形式。美国人比生活在其他文化下的人更快、更容易结交朋友，同时也更容易放弃或终结友谊关系。很大程度上，这应归因于美国社会和地理上的高度流动性。每隔几年就要挪动工作和居住地的人，必须能在较短的时间里结识朋友，同时很自然地面对与朋友分开的现实。在世界其他很多地方，友谊的形成极为缓慢，也极为投入，因为这种友谊意味着深远而持续的义务。正如下文所指出的那样，对全球很多的文化来说，友谊和商业紧密联系在一起，包括亚洲和拉美人。

在许多国家，协议上的文字仅仅为了履行法律上的需要，在他们眼中，情感和个人的友谊远比冷冰冰的事实重要得多。[99]

另外，在许多文化中，长期的成功关系涉及更多的含义，而不是像西方人所理解的“知道某人”这么简单。例如，中国的“关系”是非常复杂的：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图　2-7

家乐氏的老虎在众多文化中是一个有效的象征。

“关系”字面上的解释是个人之间的联系或友谊，基于此，人们在做生意和日常的社交活动中可以获得很多可靠的资源和优势。它的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

主要特点是：①很长一段时间连续的互帮互助；②人们长久地记得朋友的喜好；③可以超越双方之间的关系包括其他社会网络中的群体，即关系可以被转移；④这种关系网络是基于个人而不是基于群体的；⑤地位是起到作用的——跟上级之间的关系可以延伸到上级的下属，但是反过来却行不通；⑥社会关系产生于商业关系之前，前者对后者能否顺利发展具有一定影响。[100]

然而，应该指出的是，在一个日益交互融合、现代化和全球一体化的环境下，像“关系”这样的传统观念也面临挑战。下面的文字描述了一个中国的现代专业人员的紧张感：

这有点奇怪，即使扮演活跃的、现代的、自信的商务人员的角色，我们仍然在内心深处寻找某些更深层次、也更传统、更情绪驱动的信任、尊敬和关系。但另一方面，我们也意识到，在生活节奏日益加快的现代环境下，在商业领域形成一种很深的关系几乎是可望不可求的事。然而，对我们来说，仍是“虽不能至，心向往之”。[101]

一位专家指出，依据人们所欲建立的关系的深度和时间长度，可能需要采用不同的营销方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

契约

美国人依赖其完备而富有效率的司法系统来确保商业义务得以履行，确保各种冲突得以解决。在其他很多国家，由于未建立起那样一套严密的系统，因此只有依赖于友谊、亲缘关系、地方性道德规范或者非正式的习惯来指导商业行为。例如，在中国，相较于合同，商务关系也会受制于友情方面的道德约束。[102]在美国法律体系下，人们要对合同内容字斟句酌，而在中国，则要对潜在交易伙伴仔细审查。一位驻中国的美籍CEO说：

在中国，人们更注重人际关系，这一点比在美国重要得多，中国人在买你的产品之前，会对你进行很多的了解。[103]

在几乎所有场合，美国人总假定价格对所有的买主都是一样的，而且价格高低接近市价，与提供的服务密切相关。在购买某些产品、服务的时候，如乘坐出租车，美国人通常并不事先询问价格。在很多拉美、亚洲和中东国家，情形则不同。实际上，在这些国家，销售前几乎所有价格都是可以商量的，包括工业产品的价格。[104]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事物

事物的文化内涵导致可以预测的购买行为方式。一位学者指出，在俄罗斯，先行富裕起来的人对昂贵和显示身份的品牌需求十分强烈。这位学者写道：

他们也许不愿改变使用当地生产的牙膏的习惯，但他们却需要“李维斯”服装、“万宝龙”钢笔和酩悦香槟（Moët &Chandon），以此建立起自尊和显示其地位。[105]

不同文化赋予各种事物包括产品以不同的含义，使得送礼成为一件棘手的事情。[106]例如，将座钟作为礼品送给商业顾客或分销商在很多国家是十分普遍的，但在中国就不合适，原因是，中文里“送钟”和“送终”同音。什么时候接受礼物的一方需要回赠礼品呢？在中国，这取决于两方之间关系的亲密程度，关系越亲密，越不需要回赠礼品。[107]

在商业活动和很多社会情境下需要赠送礼品，用于送礼的物品在不同文化下有很大不同。比如，刀具在俄罗斯、日本和德国一般不宜作为礼品送人。在日本，很多公开生意场合，均需赠送一些小额礼品，然而在中国却是不合适的。在中国，礼品应该私下赠送，而在阿拉伯国家，礼品应当在他人在场时赠送。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

礼仪

礼仪（etiquette）是指在社交场合被普遍接受的沟通的行为方式。假设一个美国人正在准备一则商业广告，显示人们共进晚餐的情形，其中有一个人正准备用叉子拿一块食物，右手拿叉、左手放在桌子底下的情境在美国是十分自然的。然而，在很多欧洲国家，有着良好教养的人总是左手拿叉，把右手放在桌子上。

在一种文化下被认为粗鲁和令人不快的行为，在另一种文化下则可能是十分盛行的。美国男子跷着二郎腿、露出鞋底的坐姿在一些东方文化下就容易引起反感，因为在这些文化下，脚底和鞋底是不能显露于外的。许多美国人对不满意的服务会抱怨很多，许多亚洲国家的人则不愿意这么做。英国人因为其传统的保守特性，也同样不习惯于抱怨。这些因素都可能导致美国的管理者在将服务引入国外时对顾客的反应做出错误的判断。[108]

不同文化和语言下，正常声调、音高、语速，甚至讲话时的姿势均存在很大差异。西方人常把亚洲人高声、起伏的演讲错认为是愤怒和发泄情绪的信号。如果一个西方人这样做的话，就是这意思，但在亚洲这是很正常的情况。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

随着美国与日本贸易的增加，美国人对日本礼仪的细微之处也逐步有了更多的了解。例如，日本谈判人员在谈判过程中很少说“不”，因为日本人认为这样直截了当不太礼貌，相反，他可能说“那很困难”，实际上这就意味着“不”。日本人对一项请求总是以“是”作答，这里的“是”并不是说“是，我同意”，而是“是的，我知道了你的请求”。美国人在谈话时，习惯于盯着对方的眼睛，但很多日本人觉得这种行为粗鲁且具有侵略性。

日本商务礼仪的另一个方面是名片的使用：“在日本，一个没有名片的人是没有身份的。”在日本这样一个社交礼节十分考究的国度里，名片的交换成了一种最基本的社交礼节。交换名片折射出很深的社会寓意。一旦完成这样一种看似细小的礼节，双方都能了解对方在公司或政府机关的位置，从而较准确地把握彼此之间的交往尺度。什么是“meishi”（名片）？就是当两个人见面时互相交换的商务卡片！这在美国是十分普遍、简单的活动，在日本则成了一种不可缺少的复杂社会交流。

其他文化的人也发现学习与西方人做生意的礼仪细节同样是非常重要的。中国的一些公司领导开设培训项目以帮助商务人士熟识其他文化的礼仪。根据负责这种项目的Jack Ma所说：

中国的商务人士通常很精明，但还需要更多地学会儒雅。在北京举行的一场世界经济论坛上，有些人的表现让人非常失望——不停地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

抽烟、大声接手机，甚至在会议开始时也不注意。[109]

合适的、基于不同文化的礼仪及其重要性是显而易见的。尽管人们并不否认礼仪随文化而异，然而仍有一种强烈的感觉，认定“我们的方式是自然而正确的”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

关于非语言交流的结论

你会由于其他国家的人用其本国语言如西班牙语或德语对你说话而感到不安或惊异吗？显然不会。每一个人都知道世界上的语言五彩纷呈，多种多样。然而，一般而论，大多数人会觉得自己所使用的非文字“语言”是自然的、与生俱来的。我们经常误解他种文化下的这类“语言”，原因是，当实际上是用“日语”“意大利语”或“俄语”表达时，我们却把它们当作“英语”来理解，而这种误解是可以且必须避免的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全球文化

营销人员正在面临的一个重要议题是，一个或多个全球顾客文化或细分市场正在出现，那么其出现程度究竟有多大呢？有迹象表明的确有这方面的发展趋势。[110]这种全球文化共享一系列与消费相关的标志，这些标志在不同文化下具有共同的含义，代表相似的愿望。这种全球文化的一个例子是，地方文化中那些视自己具有世界视野、学识渊博和具有现代性的那部分人。这些人虽然生活在不同的文化背景下，却享有许多类似的价值观和消费行为。

这种全球性顾客文化是由大众媒体、工作、教育以及旅游的全球化造成的。一些产品（如手机和互联网）和品牌（如索尼、耐克）已经成为这种文化的象征。这并不是说这些品牌在全球使用相同的广告，而是其背后的主题和象征是相同的。例如在许多国家，现代职业女性的时间压力都非常大，将洗发和护发合而为一的香波就可以定位为节约时间而打动顾客。在美国或德国等国家，许多女性热衷运动，广告可以描述该产品在健身后的使用；而在日本，女性很少光顾健身房，该产品则可以在居家的情景中传播。飞利浦电器就是根据这种全球文化来发展其产品的定位策略的。[111]

也许如今与全球文化最接近的是城市青少年，下面我们将对此进行详细探讨。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全球青少年文化

__________，一位19岁的hip-hop音乐玩家，在耐克专卖店中寻找一双新款的空军1号运动鞋__________，更愿意人们称呼他的昵称“Jerzy King”，三年前搬到__________。一位音乐学院的辍学者，从没走出过__________，他随身带着一个迷你CD机，里面是艾姆（Eminem）、吹牛老爹（Puff Daddy）和Fabolous的说唱音乐。在这个特殊的日子里，他身穿蓝白相间的羊毛绒夹克，上面带有多伦多枫叶（Toronto Maple Leafs）的标志，看上去非常潇洒。[112]

你能颇具信心地完成填空吗？故事中的这位年轻人叫王琦，居住在北京，然而，他的行为与在世界其他地方如欧洲、北美和南美以及亚洲的成千上万的年轻人相比并没有太大的差别。正如之前所说，认为对年轻一代的影响只是由美国通过一些品牌，如李维斯、可口可乐、Lady Gaga，单向传播到世界的其他地方是不对的：

现在影响是双向的。美国人正在当地的健身俱乐部推广学习宝莱坞的舞步。M.I.A是一个流行乐坛的新秀，她有斯里兰卡的血统，并在伦敦长大。她把受到的嘻哈、瑞格舞和南亚的影响完美地融合在一起；而日本动画片也已席卷全球。[113]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

相似和趋同化的生活方式、价值观与购物使得全球青少年市场变得极为诱人，尤其是其庞大的规模。例如，最近一项对16个国家/地区的青少年（14~19岁）进行的调查显示，86%的人认为商品有助于标榜和传播他们的个性。调查还发现前三类消费商品有明显的相似之处，如表2-5所示。[114]

表 2-5

国家/地区	第一类	第二类	第三类
阿姆斯特丹	旅游	服装	饮食
中国香港	服装	饮食	运输
马来西亚	运输	饮食	旅游
新加坡	饮食	服装	娱乐
韩国	饮食	服装	娱乐
英国	旅游	服装	手机
美国	服装	饮食	音乐

什么原因导致了这种趋同化倾向呢？最大的影响因素是全球化的大众传媒，包括互联网和最新的移动设备。音乐、运动和时尚似乎是几大主要的趋同点，然而真正趋同的是其潜在的价值观，如独立及冒险。营销人员正在利用这些不同文化下年轻人的相似点来推出全球性品牌，或对其现有品牌重新定位以吸引青少年这一巨大市场。针对全球青少年迅速增长的上网趋势，李维斯的反应是，在亚洲发动了一场在线宣传活动，专门针对“年轻、技术精通的引领潮流者”。其网站的重点是西方音乐和风格，目的是促销其重新剪裁的501型“重生”牌牛仔裤，其主题强调该款牛仔裤是专门为“今天”的年轻人设计和重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

新剪裁的，并用整幅网页展示一位青少年穿上新的李维斯牛仔后获得了“新生”，给人面貌焕然一新之感。[115]图2-8展示了另一个针对全球青少年的广告。

对国际市场营销人员来说，理解全球青少年市场的最新趋势是极其重要的。这些最新趋势包括：[116]

• 技术是主流。电子青少年（wired teens）是一种全球性的现象，而不仅仅局限于发达国家。全球56%的青少年都是“超级连接机”，因为他们每天至少使用2个及以上的电子设备（如手机和互联网等）。

• 美国的青少年不再引领潮流。现在引领潮流的是思维方式和“创造力”。最具创造力的是欧洲（而非美国）青少年，他们易于接受新观念，而且喜欢用各种不同的方式来表现自己，如个人网页和艺术等。

• 目前领军的不再是美国的品牌。美国的品牌曾经是全球青少年的首选，而现在排在前三位的品牌却是索尼（日本）、诺基亚（芬兰）和阿迪达斯（德国）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图　2-8

这个广告利用全球青少年呼吁世界各地有风格的领导者。

随着全球青少年的文化日趋脱离美国的影响与品牌，美国的市场营销人员必须设法了解全球潮流并跟上潮流引领者的步伐。另外，理解青少年的行为、态度和价值观也无不打上其所在文化的烙印，这一点很重要。正如一位专家所说：“欧洲的青少年不愿意被认为和美国人有同样的口音。”[117]而且，上面关于全球青少年的趋同性的描述最常见于生活在城市里的中产阶级家庭的青少年身上。生活在乡村、家庭经济条件比较贫困的青少年，更遵循离他们社会更近的传统文化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

例如，在中国，可口可乐将大城市、小城市及乡镇做了区分，请看下面的例子：

在小城市以及乡镇，可口可乐描述了一位著名的中国演员坐在乡村酷热的公交车上，它强调的重点是口味和价格。而在中国最大的市场上，它的电视广告则是："一位炙手可热的综艺节目主持人，在炫耀他的舞技，似乎可口可乐具有神奇的效力，可以使他吸引路对面一位迷人的女士。"据可口可乐一位经理所说，"城市的电视广告目标人群是这样一群年轻人，他们渴望按照自己的方式做事，而明星坐在公交车上的广告则完全相反。"[118]

农村市场和城市市场之间的区别是下面讨论的人口统计学的一个方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全球人口统计特征

像中国和印度这样的国家，经济迅速增长，个人可支配收入不断提高，中产阶级也越来越强大，这对全世界的营销人员来说都是令人振奋的。[119]但也有人担心，如果这些国家以及其他国家的经济继续以这种速度发展，燃料和食品成本会提高到什么程度。[120]在某种程度上讲，这种快速发展不仅创造了机会，同时也带来了挑战。

在中国作为自行车替代品的汽车，持有量快速增长，为人们远距离出行提供了很多便利。然而，高尾气排放量和交通拥挤也日益变得令人担忧。[121]

可支配收入只是人口统计特征的一个方面。人口统计特征（demographics）主要指人口的规模、结构和分布。人口规模指社会中个体的数量，结构则是关于年龄、收入、教育和职业的统计。人口分布则是指人口的地域或地理分布，如多少人生活在乡村，多少人生活在郊区或城市。

人口统计特征与文化价值观互为因果。一方面，人口密度很高的社会可能形成集体取向而不是个人取向的价值观，因为这有助于此条件下的社会更平稳地运转。另一方面，强调勤奋工作和获取物质财富的文化价值观可能促进经济进步，从而直接或间接地改变人口统计特

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

征。比如，随着一国经济的发展，在步入发达社会过程中收入将提高，家庭规模将变小。

对于营销人员而言，人口统计特征中最重要的一个方面是收入，尤其是收入的分配。人均收入较低的国家可能有一个规模可观的中产阶级，而人均收入相同的另一个国家其绝大部分财富可能掌握在极少数人的手里。如表2-6所示，如果用人均收入来衡量，巴西只比罗马尼亚高一点。[122]然而，两国收入的分布差异悬殊：巴西有将近45%的收入掌握在10%的人手中，相比而言，罗马尼亚前10%的家庭只掌握了国家21%的收入。表2-6显示的这些差别对消费有何影响？

表　2-6

国　家	人均收入（美元）	占总收入前10%的人口比例（%）	以购买力平价计算的人均收入（美元）
巴西	4791	45	8596
加拿大	35 133	25	35 078
智利	7305	45	12 262
中国	1721	35	4091
埃及	1412	30	5049
法国	34 008	25	29 644
印度	707	31	2126
日本	35 604	22	30 290
肯尼亚	531	37	1395
墨西哥	7401	37	11 317
罗马尼亚	4575	21	9374
英国	37 266	29	31 580
美国	41 674	30	41 674

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：Per Capita Income and Per Capita PPP:2005 International Comparison Program（International Bank for Reconstruction and Deve-lopment/The World Bank,2008）:Percent of Total Income to Top 10 Percent of Population:The World Factbook（Washington，DC:Central Intelligence Agency，2008）.

营销人员日益趋向于用购买力平价（purchasing power parity，PPP），而不是收入平均数或中位数评价一个市场。购买力平价是根据每个国家购买一篮子标准产品所花费的成本计算得出的。某个国家的普通家庭可能用美元计算的收入较低，但是，相比用美元计算收入较高的国家，这些家庭也许能够购买更多的产品，因为当地消费物品价格较低，或是有政府支持的卫生保健等。世界银行按购买力平价计算了世界各国的人均收入，并在每年的《世界银行图册》上公布。[123]注意到巴西的购买力比其人均收入大很多是非常有启发意义的。对购买力平价的理解是如何影响营销人员做出有关市场潜力的判断和进入决策的呢？

表2-7是美国、菲律宾、日本、加拿大和印度人口年龄分布的估计。[124]从表中可以看出，菲律宾和印度人口中有超过40%的人在20岁以下，而这一年龄的人口只占美国和加拿大人口的1/4，占日本人口的约1/5。在中东，一个大规模的婴儿潮正在涌现，其人口的2/3小于25

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

岁，正好对应了我们之前讨论过的在这个地区出现的年轻化趋势。[125]在这些国家中，人口年龄结构的差别意味着什么呢？

表 2-7 （%）

年龄	美国	菲律宾	日本	加拿大	印度
<10	14.1	22.7	8.7	11.3	23.3
10~19	14.5	20.7	9.4	13.3	21.9
20~29	13.6	17.8	11.3	13.8	16.9
30~39	15.4	13.8	14.4	14.5	14.1
40~49	15.1	10.8	12.9	16.6	10.0
50~59	11.0	7.4	13.2	13.0	6.3
>60	16.3	6.8	30.1	17.7	7.5

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

跨文化条件下的营销战略

在本章我们看到，跨文化价值观和人口结构等因素的多样性可能意味着企业有必要调整产品和服务，以适应当地的需要。一个形容这个适应过程的术语是全球本土化（globalization），即行销全球的产品与服务适当考虑各地的情况做某些调整。[126]跨文化营销活动，尤其是跨文化广告应在多大程度上实行标准化，目前备受争议。[127]标准化营销战略无疑能带来费用的大幅度节省。同样，美宝莲（Maybelline）面向亚洲市场推出的“曼哈顿”化妆品，在中国、新加坡采用的就是完全一样的广告。广告中一位迷人的亚洲模特，身着迷你裙，背后是夜色中的曼哈顿。该广告以年轻、美丽和含蓄作为诉求，可以在很多国家播放，但它在有些伊斯兰国家可能还是不合适并且会被禁止。

有时候，无差别营销是可能的，但是企业必须要经常根据不同的文化而做出相应的调整，如麦当劳：

麦当劳从前一直致力于在全球范围提供统一的产品和服务，现在它在一些国家对其产品进行调整，以适合当地顾客的口味，如在日本提供的汉堡包加上了煎鸡蛋，在泰国则用甜且略带熏味的猪肉汉堡。然而麦当劳做的最大调整是在第一次进入印度时，在印度没有西方麦

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当劳餐厅提供的全牛肉“巨无霸”，食谱上取代“巨无霸”的是有羊肉的Maharaja Mac[128]。

麦当劳也对它的商店布局进行调整，如图2-9所示，在伊斯兰国家设有家庭区和个人独立区。

除了价值观和人口统计因素，对国际品牌的态度也可能影响到产品的定制需要。例如，更高水平的爱国主义和民族中心主义会使顾客对国际品牌产生更负面的看法，此时可能需要采用更多的本地定制。[129]米勒啤酒（Miller）就是这样做的，米勒针对特定市场开发出专门的地方性品牌，并称之为“亲近地方”。例如，在秘鲁：



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 2-9

在伊斯兰国家，麦当劳提供了家庭区和个人独立区，以此来适应男女之间互动的文化规范。个人独立区只提供给男性。

Cusquena牌啤酒瓶上就有印加人的石头墙图案和纹路，用来向印加精湛的工艺致敬，直至今天我们仍可在每个瓶子上感受到这种文化遗存。[130]

另外，更高水平的国际主义和世界主义似乎导致对国际品牌更加积极的态度，从而使标准化在这样的市场更加畅通无阻。通常，大多数公司是将全球化与本土化融合，成功的关键是在两者之间取得平衡。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

进入外国市场的考虑因素

对于试图进入的每一个地域市场，公司需要考虑七个方面的因素。有关这七个因素或变量的分析，对决定是否进入该市场以及在何种程度上应采用本地化营销策略将提供必要的背景和依据。某些专家，最好是对当地市场有深入了解的专家，通常能在这些方面提供有用的信息。

（1）就文化层面而言，某一地域的顾客是同质的还是异质的？营销活动经常是在特定的地域范围内和一定的政治、经济体制下展开。法律要求和现有的分销渠道常常促使人们以上述方式提问和思考。这里隐含着一个假设，那就是地理或政治的边界等同于文化的边界。正如我们已经知道的，国家的地理边界代表了普遍的趋势，但是在某一国家内部存在的差异也是至关重要的，需要我们提起注意。例如，最近的研究表明，在拉丁美洲，营销策略不仅要考虑跨国（如巴西和智利）的差异，还要考虑一国内部（如地区、城市/乡镇）的差异。[131]

同样地，中国有很强烈的地域性文化以及城市/农村文化，而且不同的文化在收入、年龄和教育上有着非常明显的差异。[132]因此，营销活动必须根据文化和人口统计上的群体而设计，而不是仅仅以国家为参考。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）在某种特定文化下，某一产品能满足何种需要？很多公司在进入新市场的时候，是带着公司的现有产品和技术来评价该市场。需要回答的问题是，现有的产品需做何种改进和调整以与当地文化相适应？例如，在美国，自行车和摩托车主要是供娱乐之用，而在很多其他国家，它们是一种基本的交通工具。

（3）需要该产品的群体是否足够大并有能力购买吗？回答这一问题，需要进行初步的人口统计分析，确定有多少人或家庭需要并有能力购买该产品。例如，尽管中国有超过13亿的消费者，但是据估计，对于大多数西方食品而言，其有效市场是低于这个总数的。[133]在今后的日子里，类似中国和印度这样的大国的经济将会飞速发展，可以预料其潜在市场将会扩大。另外，还要考虑顾客采用信贷方式购买，获得政府津贴或购买价格稍低的同类产品的可能性。这种方法已经被宝洁公司在中国采用，它设计了一个分层的价格体系，用来吸引收入相对较低的顾客。[134]事实上，许多营销人员看到了下层中产阶级市场的增长力。例如，巴西的“C阶层”顾客每月挣600~2600美元，现在是他们最大的细分市场，卖给这些顾客的车在2009年增加了50%。[135]

（4）哪些价值观与本产品的购买和使用有关？本章第一节侧重讨论了文化价值观及其对顾客行为的影响。价值观对拥有、购买、使用、处置产品的影响应当认真分析和探究，因为营销策略就是建立在此分析的基础上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）对产品有哪些分销、政治和法律限制？一国的法律制度对企业市场营销组合策略的制定有重要的影响。中国最近颁布法令，在家庭观看期间，禁止电视广告中出现性诉求。同时中国还加强了经营新网吧的法规条例。最近英国禁止广告向未满16周岁的青少年营销快餐食品，并限制了相关的替代品。而巴西则立法限制酒精广告的数量。[136]这些法律限制使企业不能在营销活动中使用标准化的方式。思考中国对性诉求的禁止，会对美宝莲在亚洲针对其曼哈顿化妆品产品线制作的广告有哪些影响？

分销也存在着挑战，像通用、耐克和宝洁这些公司在向中国的二线城市如长春等扩张的时候发现了这些问题。在这些地方，相比一线城市如北京等，分销的实践是不同的，需要适应当地的特殊情况。[137]

（6）我们能以何种方式传播关于产品的信息？这一问题要求对以下各方面展开调查：①有哪些媒体可以利用，这些媒体面向哪些受众；②产品满足何种需要；③与产品及其使用相联系的价值观；④文化中的语言系统与非语言沟通系统。公司促销组合的所有方面，包括包装、非功能性产品特征、个人推销技术和广告，应当建立在对这些因素的分析之上。

互联网似乎是一个用来和顾客沟通的非常普遍的媒介，然而，正如我们之前见到的那样，各个国家互联网的接入准则大不一样，同时真正会在网上购物的顾客比例也相差很多。研究表明，在线营销要获

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

得成功，对不同的国家有针对性地设计其网站是至关重要的，因为网站上文化的差异会对购买和忠诚产生影响。

（7）在该国营销该产品会引起伦理或道德上的问题吗？所有营销活动既要从财务上也要从道德层面上予以评价。正如本章的引言所讨论的，国际市场营销过程中会提出很多道德问题。道德层面的慎重考虑在第三世界和发展中国家营销时尤为重要和复杂。以家乐氏在发展中国家营销早餐麦片为例，以下道德问题应纳入营销决策视野：

• 如果我们成功，平均的营养水平是提高还是降低？

• 如果我们成功，从长远看，我们所占用的资金是否较之于其他用途下更有利于顾客和社会的福利？

• 如果我们成功，对本地现有提供早餐产品的制造商将产生何种影响？

这样的道德问题分析不仅是应当做的，还能解决当地政府与经济利益的冲突。理解国际市场营销上的道德问题，并有所行动是较困难的，但也必须得做。

顾客观察提供了一个说明联合利华（Unilever）如何处理全球洗衣产品的大量问题的例子。

顾客观察

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

联合利华适应全球销售洗衣产品

联合利华在美国国外销售其洗衣产品非常成功，原因是公司不断适应相关国家的内部和外部、现有和新兴的因素。一个惊人的统计是，全世界每半小时有700万人使用联合利华的产品洗衣服，其中有600万人是直接手洗。下面我们逐个观察关于联合利华的全球战略的七个考虑因素。[138]

1. 文化同质性

在全球洗衣市场，非均质性，即使在一个国家，也可能如此。例如，巴西东北部和东南部地区是非常不同的。一个区别是，在最贫穷的东北地区，大多数人洗衣服是直接用手使用肥皂来进行的。而在较富裕的东南地区，大多数人洗衣服是使用洗衣机或者使用更有效的肥皂液。

2. 需要

手洗和洗衣机洗衣服导致不同的洗衣产品需要。此外，在发展中国家，对联合利华来说最重要的是要关注产品使用效果，即产品必须适应并满足高强度的清洗需要，能够清除由于体力劳动产生的汗、气味和污渍。

3. 支付能力

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

很显然，支付得起是产品具有竞争力的体现。然而，联合利华还面临从手洗向机洗的转变情境，这种转变很大程度上依赖于一个国家或地区的经济发展水平，后者又决定顾客是否买得起洗衣机。采用洗衣机，反过来，如我们之前所看到的，也将改变洗衣产品的类型和数量。

4.相关价值

清洁、方便和可持续性是洗涤产品在不同文化下都需要关注的核心价值。在许多国家，存在一个被称为“任天堂的孩子”的细分市场，这些孩子倾向于不出去玩，因此衣服不会被弄脏。此时联合利华的核心战略就是开展“污垢很好”活动，强调玩和弄脏衣物是小孩子健康成长必不可少的一部分，以及“让联合利华来操心如何把他们的衣服洗干净”。

5.基础设施

一个广泛的基础设施问题是，洗衣粉是否放入热水中溶解。在许多发展中国家，无法方便地获得热水或大量的水。联合利华在印度做出的回应是推出了Surf Excel快洗，一个添加了酶的基础产品，只需要更少的水并能够在较低的水温环境下工作。

6.沟通

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

欧洲传统上，衣服是使用大量的热水来清洗的，人们唯一的真正的目的是清洁和杀死细菌。这一趋势正在发生逆转，联合利华将更环保的产品引进欧洲，欧洲人也开始使用凉水来节约能源。这种转变的一个有趣的结果是，欧洲顾客要求抗菌添加剂能够杀死病菌。[139]

7. 伦理问题

全球顾客转向采用全自动洗衣机，将有助于联合利华实施标准化。它的重大影响是水的使用。这是因为相比手洗，机洗需要更多的水，这当然取决于漂洗次数。不断革新的产品和较少的用水需求，对联合利华既是一个性能问题，同时也是一个伦理问题。

正如你看到的，随着目标市场在一些关键方面的演化，联合利华必须不断创新并努力适应。

延伸思考

1. 即使经济条件允许，代际因素如何影响洗衣机的采用？

2. 你认为联合利华为满足不同市场的需要、欲望和偏好，除了价格和形式（块状和粉末状）外，还需要对哪些产品属性进行调整？

3. 哪个核心价值观与可持续发展和绿色营销有关？该价值观是否随国家和文化而变？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第3章　群体对顾客行为的影响

引言

对于大多数产品和品牌，顾客购买的基本动机是产品和服务本身能够满足其需求；而他们对于另一些产品的购买动机则有所不同，如取得作为某一群体成员的身份。吉普（Jeep）就是其中的一个典型例子，[1]许多吉普车主选择加入“吉普社区”。这些车主参加品牌吉普车活动，如吉普狂欢会、吉普101和吉普露营等。在这些活动中，他们和其他的吉普车主欢聚并建立友谊，同时这些活动加深了他们对吉普品牌的介入度，并使得他们适应这些社区的仪式和传统。下面是一位名叫苏珊的新车主对首次加入该社区的感想：

我很高兴得到大量来自吉普社区的交流，这令我印象深刻。通常你买车后，就会被遗忘，是他们（社区）让你成为这个集体的一员。我很快就收到了吉普101的邀请，之后我注册了。我很兴奋，但也很紧张。我认为我不会放弃开车，当有人在车里陪我时，我真的很放松。因为它给了我去做我应该做的事的信心。否则，我就要想着曾经准备把抛锚的车丢弃在山上，又转念一想“我不能这样做”的情景了。我原本以为我会退缩，但我没有（笑）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

吉普品牌有着悠久的培养社区精神的传统，并且做着坚持不懈的努力，它力求在基层组织和企业间努力建立平衡。吉普为爱好者组织活动，社区成员为之提供场地，由此培养社区感。此外，吉普车主还会绕过公司自发组织活动，建立俱乐部。在互联网还未诞生时，吉普社区就创建起来了。有如下一些社区及其举办过的活动：

• 吉普露营——这是吉普公司主办的年度家庭聚会。其中包括露营、划船、蒂姆·麦克格劳（Tim McGraw）等明星的演唱会，当然，还有在特定路线上进行的越野驾驶活动，这使车主们能测试他们的车技以及车的性能。

• 吉普狂欢——这是由吉普公司赞助的充分体验越野驾驶的全国性越野旅行。

• 各地吉普俱乐部——这是由各地成员创办的俱乐部，有着自己的规章制度、文化及领导。其中有一个名为“萨克拉曼多吉普车手”（Sacramento Jeepers）的俱乐部，始创于1957年，俱乐部的成员必须拥有一辆四轮驱动的吉普车，每年参加三次聚会，进行三次越野旅行。

尽管诞生在线下，吉普车已经有了各类的在线社区，比如：

• Facebook上的吉普爱好者主页。吉普公司也有一个Facebook主页，该主页拥有100万名吉普“爱好者”。这些爱好者可以发表与吉普

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

车和吉普经历有关的帖子、视频、图片。吉普公司可以大致从这些Facebook用户当中找到对吉普的生活方式感兴趣的人，并专门针对他们的要求来调整销售信息、公告以及报价。

• 吉普公司的YouTube频道。这是一个YouTube上的吉普频道，吉普公司和社区成员可以在这里上传视频。一些视频是吉普车的广告，一些则是成员上传的吉普狂欢节和其他越野活动中的视频。

• 各俱乐部网站。各地俱乐部也拥有自己的网站，提供各类信息、新闻、分类广告、论坛等。各自的文化、价值观和目标的不同，使得这些网站的风格各异——从简约到精致。

吉普品牌社区已经存在了几十年，它时而引导车主，时而跟随车主，时而帮助车主。尽管有些车主没有参加该社区，但该社区成员们往往充满热情，积极活跃，乐于参与各类活动。他们和吉普品牌、吉普社区联系紧密，吉普社区所代表的带有强烈的吉普色彩的生活方式已经渗入了他们的生活，帮助他们找到自我。

正如开篇引言所述，即使在美国这样一个个人主义盛行的国家里，群体成员的身份对于所有人来说仍是非常重要的。虽然我们大多数人不愿承认自己是依从者，却在绝大多数时候力图与群体期望保持一致。例如，上次参加聚会，你在决定穿什么衣服时，你可能多少会考虑到与会的其他人可能会有的反应。同样，你在祖父母结婚周年纪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

念活动中的行为，与你在一位好友的毕业晚会上的行为是不同的。这些行为都是群体影响和群体期待的产物。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

群体类型

首先，我们需要对群体和参照群体这两个概念进行区别。群体（group）是由两个或两个以上的具有一套共同的规范、价值观或信念的个人组成，他们彼此之间存在着隐含的或明确的关系，因而其行为是互相依赖的。参照群体（reference group）是指这样一个群体，该群体的看法和价值观被个人作为他当前行为的基础。因此，参照群体是个人在某种特定情况中，作为行为向导而使用的群体。

我们大多数人属于许多不同的群体，同时，我们可能想要加入其他的一些群体。当我们积极地参与到某一特定的群体中时，它一般会成为参照群体。随着情境的改变，我们会参照一个与之前完全不同的群体做出相应的行为，于是这个群体就会成为我们的参照群体。我们可以同时属于不同的群体，但是一般地，在某种特定情境之中，我们只使用一个群体作为参考，这一倾向如图3-1所示。

群体可以按照不同的变量进行划分。营销者发现有四种划分标准最有效，它们分别是：①成员资格；②社会联系强度；③接触类型；④吸引力。

成员资格的标准是两分的：一个人或者是某个群体的成员，或者不是。当然，一些成员的资格较另一些成员而言更为安全，也就是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说，有些成员感到他们真正属于那个群体，而另一些人却缺乏信心。

社会联系强度是指群体联系的紧密度。首要群体（primary groups），如朋友、家庭，会涉及很强的联系和接触。首要群体通常会带给人们相当大的影响。次要群体（secondary groups），如职业或是邻里关系，所涉及的联系较弱，接触也相对较少。

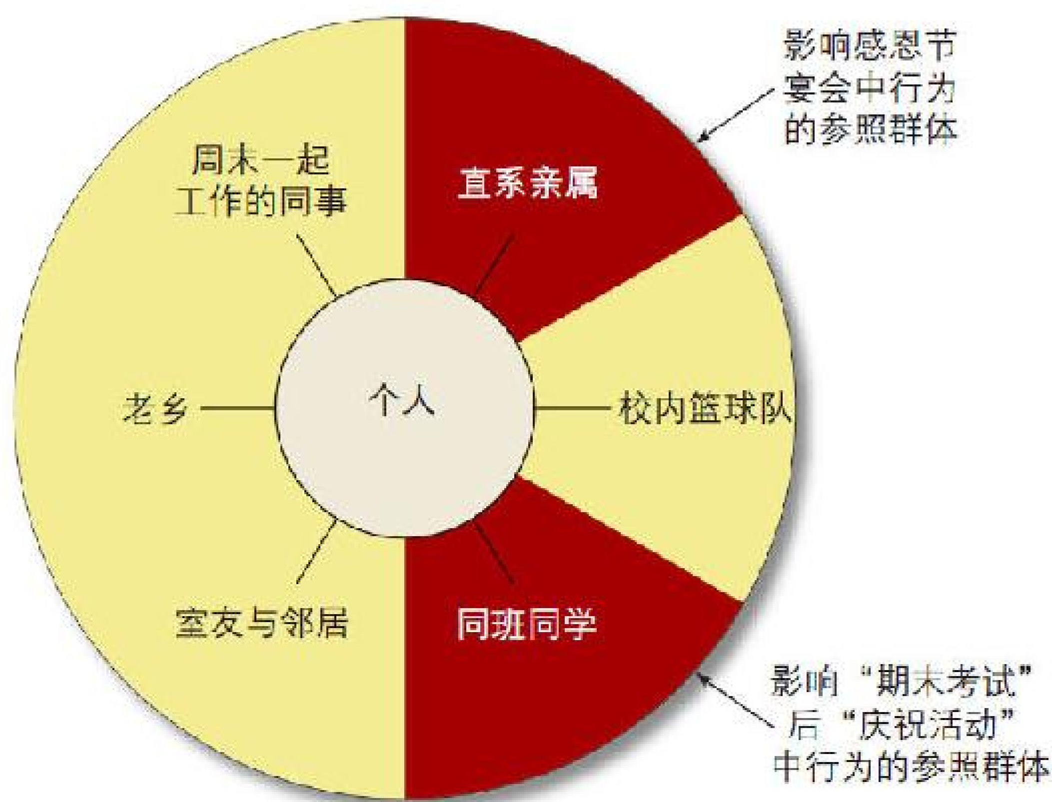


图3-1　不同社会情境下的参照群体

接触类型指相互之间的联系是直接的还是间接的。直接接触涉及面对面的联系，而间接联系则不是。例如，互联网通过虚拟社区的方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

式增加了间接参照群体的重要性，我们会在后面的章节中更详细地探讨这个问题。

吸引力指的是群体成员资格所引发的个人欲求。这种欲求可以是积极的，亦可以是消极的。个人对之抱有负面态度的群体——背离群体或厌恶群体（dissociative reference groups），同个人对之抱有积极态度的群体一样，能够影响人的行为。[2]例如，青少年往往会避免选择和过去的消费者相关的穿衣风格。人们没有资格但极为仰慕并希望加入的群体被称为仰慕群体或渴望群体（aspiration reference groups），它对个体有着强大的影响力。个人经常会购买他们认为相应的渴望群体成员会使用的产品，以获得该群体实质上或象征性的成员资格。

顾客观察展现了群体力量和社会网络对态度以及行为的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

消费亚文化

基于消费所形成的群体被称为消费亚文化（consumption subculture），它由对某种产品、品牌或消费活动具有共同兴趣和鉴赏力的人组成。消费亚文化具有：①可辨认的等级结构；②一套共同的信念和价值观；③特殊的用语、仪式及表达象征意义的方式。[3]于是，消费亚文化就成为其成员和那些渴望或回避加入其中的人的参照群体。

顾客观察

群体、社交网络及seeding

对于通过社交网络传播开来的诸如时尚和音乐之类的事物，你在接触到的时候，或许不会感到惊讶。[4]但如果是诸如肥胖、幸福、无私或者吸烟等的事物呢？研究表明，由于社交网络，这些事物受到了很大的影响。以体重为例，研究表明，有着相似体质指数的人通常是朋友。对此，存在许多合理的解释。一是相似性——人们选择与自己相似的人（比如体重相近、身高相近）交朋友。二是社交网络建立了相应的行为规范。这一证据对于朋友（同为一个社交网络或者群体）体重相似这一现象给出了一个基本的解释。随着时间的推移，在一个群

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

体或一个不断膨胀的关系网络中，被认为是普遍状况的体重增加了，同时也建立起新范式。

Seeding（定向群体效应法）是市场营销中利用群体影响和群体领导者观点的一个高效手段。比如，华理克（Rick Warren）所著的《标杆人生》（The Purpose Driven Life）是美国历史上迄今最畅销、被译成85种语言的精装书。这是一本带有基督教义，同时又与怀有基督信仰的个体紧密关联的，但与不怀此信仰的人相关甚少的书。这是一本小众的书，在与之相关的福音派人士中传播迅速且销量屡创新高。而对于福音派这一群体之外的人，这本书几乎是鲜为人知的。《标杆人生》的营销过程中，将免费的书籍赠给现存的该社交网络中的潜在顾客——定向群体效应法显而易见。华理克培养了一支1200人的牧师队伍，将新书的副本免费提供给他们，并且鼓励他们在40天计划中领导各自的教会。

Beats耳机在2010到2012年间增长5倍并达到10亿美元的市值，成就显著。在此，我们不谈与其在高定价和股市方面表现欠佳相关的负面新闻评议。在某种程度上，Beats耳机运用定向群体效应法，将耳机推销给极具影响力的名人，如NBA球员将Beats耳机戴在脖子上的照片在衣帽间随处可见，在Lady Gaga（欧美流行音乐天后）的音乐视频《扑克脸》（Poker Face）里Beats耳机也有出现，说唱歌手李尔·韦

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

恩（Lil Wayne）曾戴着一副价值100万美元的镶钻Beats耳机出现在一场NBA球赛（美国男子职业篮球联赛）上。

社交网络上的传播在物理世界是难以追踪和测量的，但是通过顾客互联网活动的数据，可以估计传播的大致趋势及其扩散带来的影响。例如，在线广告公司Lotame能够在社交网络中辨别出那些能提供给其想要的人口统计资料的影响人士（如年龄在25岁到30岁的女士）以及行为（如他们的孩子在最近的四小时内下载了视频），然后向她们发送推荐（比如电影预告片），接着统计和记录这些与影响人群（比如只看预告片的片段或者完整看完预告片的人）相关的人的行为和相关资料。

特别是在今天开放的社交媒体环境里，向大众推广并非简单事，因为我们难以把握能恰好展示的内容，并且将其与特定的品牌或是公司联系起来。参与了此类负面事件（例如关于饭店食物或设施的恶作剧或吐槽视频）的员工会被解雇，但更难的、同时也更耗时的是如何修复已造成的负面影响。

延伸思考

1. 什么是“seeding”？它如何成为营销人员的一个有效手段？

2. 运用群体结构阐释《标杆人生》在特定群体外鲜为人知或者引起的反响极小的原因。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3.互联网如何增强了营销人员专注于社交网络营销的能力？

从嘻哈音乐（hip-hop）到园艺再到高空跳伞，诸如此类的消费亚文化一直为人们所探讨。每一类的背后都存在着自发形成的群体。每种活动的成员可以自由出入，并在当地或全国范围内形成层级分明的结构。在群体内部，也有共同的信仰、独特的行话和规矩。大多数爱好和群众性体育运动，都有相应的消费群体亚文化。即使没有物理世界中的传播，消费也能够形成自己的文化和组织，并将其维持下去。[5]

注意，并不是所有的或者并不是大多数的产品持有者或者活动参与者，会成为与其所购买的物品或参加的活动相关的消费亚文化群体的成员。例如，一个喜爱《星际旅行》电视节目的人，可能并不是《星际旅行》消费亚文化的成员。一个人选择加入一个消费亚文化群体，需要他承担一定的义务，需要他对该群体信念、价值观的接受和认同，同时还要参与到群体活动中，使用特定的行话和惯例。在与高端、限量版运动鞋相关的消费亚文化中，这其中忠实的成员被称为“运动鞋爱好者”，与之相关的引述如下：

直到最近的一个周五晚9:35为止，Dominique Thomas在迈阿密南部的耐克商店外整整露营了两天。Thomas，外号叫DK the Line Pimp，从丹佛赶来，只为了购买一双在当天晚上10点开售的、价值100美元的Cowboy Air Max 180s的鞋。这次，他排在待购队伍的第一位。据称，这款运动鞋只限量生产140双，只在当天晚上的迈阿密旗舰店出

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

售。21岁的Thomas，回忆起这双鞋对他的意义——“鞋就是我的生命”，他说道，“没有鞋，我就活不下去。”[6]

跟其他类型的群体一样，成员们对各自的消费亚文化群体的价值观和行为规范的解释和演绎是不同的。例如，在是否应该穿收藏的运动鞋这一点上，运动鞋爱好者们的想法存在不同，相关引述如下：

这像是你拥有一辆保时捷，驾驶它出门都会引来人们的关注一样。同样地，如果你穿的的确是一款十分罕见又抢手的运动鞋，穿着它走在街上，大家的目光也会投向你。

然而，很多的运动鞋收藏者，往往难以被辨别出来。为了避免自己所收藏的运动鞋变得邋遢，他们穿的是相当普通的鞋。[7]

营销与消费亚文化

基于活动而形成的消费亚文化群体，显然是营销活动本身的目标顾客，比如高尔夫球手是高尔夫俱乐部的营销对象。然而，这些群体所建立起来的象征性交流的仪式和模式总和其他的产品和服务有关。高尔夫以它的爱好者所穿的“制服”而著名。服装、帽子以及其他为高尔夫运动者设计的东西都在表明其功能性作用。

虽然这些亚文化的消费模式大多时候是为了证明其独特身份，较大的市场至少会在一段时间内全部或部分“挪用”这些象征物。因

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此，最初为某个群体成员显示身份所穿的服饰，如滑雪者或冲浪者的服装，也许会成为群体之外众多社会成员的一种时尚。先前讨论的运动鞋文化已经引起世界市场重视运动鞋新锐款式的开发。图3-2中的广告试图吸引更广泛的运动鞋文化，而不是直接定位于运动鞋爱好者。Boxfresh品牌的名称是一个关于街舞的俚语，这意味着运动鞋不再循规蹈矩。



图　3-2

品牌可能借用一个消费亚文化的俚语或标志来吸引更广大的受众。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销者能够并且应该试着发挥消费亚文化中最受尊敬的群体成员的作用，让他们在大众文化中引领潮流。此外，正如阿迪达斯的运动风部门总监所表明的那样，运动鞋文化具有启发性：

过去数年里，我们见证了运动鞋文化的发展。现今，在推广运动鞋新品这一点上，作为运动鞋爱好者的博主们是帮助推广的不可或缺的伙伴。我们一直将时间投注在这种类型的顾客身上。[8]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品牌社区

消费亚文化集中于以活动、产品范畴或是某一品牌为基础而形成的互动的人群。品牌社区（brand communities）是基于某个品牌持有者之间的结构性社会关系以及与该品牌自身、产品使用和企业相关的心理关系。[9]社区（community）是由相同意识、相同仪式和传统以及一系列道德感所形成的。[10]

本章开篇引言中所述的吉普公司及其热情的车主创造了品牌社区，而哈雷、萨博（Saab）、福特烈马（Bronco）和名爵（MG，英国跑车品牌）公司也建立了类似的品牌社区。我们用下面的例子来说明品牌社区的特征。[11]

群类意识

有这样几类新的哈雷摩托车车主，他们误以为只要驾驶他们的摩托车逆风而行就能使他们成为一名摩托车手，这与给一只狗一份洋蓟就能把它变成美食家的想法一样无知。

仪式和传统

在过去的7年，我们一直在每年10月的第一个周末定期进行秋季旅行。我们沿着专为名爵车设计的蓝色山脊林荫道驾车，那里有高高的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

盘山公路、曲曲折折的弯道和绵延逶迤的群山。周五、周六夜晚我们会在山里度过，周日回来。第一年只有七八辆车参加，而去年已经有23辆车了。

道德责任感

一位名爵车的车主及爱好者讲到帮助其他名爵车车主的意识。就算是一个陌生人（最终和自己成为朋友），让他在修车期间免费在自己家住几晚，也会乐意帮助他。“我特别喜欢这种感受，因为对方也有一辆名爵，会爽快地答应。我乐意帮助那些对英式汽车感兴趣的人。”他说。

营销和品牌社区

品牌社区可以增加对产品的拥有感并建立起对产品的忠诚。一位纯粹的吉普车车主，可以获得与吉普相关的功能性和象征性的利益，而吉普车品牌社区成员除了获得这些利益以外，还可以通过越野操作技能的提升和在各种环境下驾驶吉普，增强自信和能力，认识新的朋友，扩大社会交往范围，获得社区归属感和戴姆勒-克莱斯勒公司的认同感，加深与爱车之间的联系。

正如吉普车的例子所表明的，社区品牌通过一系列活动和“练习”进行品牌互动来创造价值。表3-1给出了四类活动与宝马Mini Cooper品牌相关的例子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表3-1　Mini品牌社区中的价值创造活动

社交网络：通过欢迎、移情和管理来创造、加强并维护社区成员之间的关系
• 移情（empathizing）：为社区成员提供情感或其他方面的支持 • 案例（关于会员的Mini汽车“诞生”仪式）：干得好，飞行员！我也像你一样，观察摄像头并跟踪目标。你将会珍惜这些，因为这是你的“剪贴簿”。还是应该说是Minibird的“成长记录”？Jack（汽车）没有在WW轮船上，因此少了很多看看旅途的机会。别着急，Minibird马上到家了
社区吸引力：通过制作文件、落款、标记界限、奖励的方式来逐步加强对社区成员的吸引力
• 里程碑：记录关于品牌拥有权和销售方面的重大事件 • 案例（与Mini品牌关系的长度）：里程表到达了10万公里，我也更加喜欢我的Mini了
品牌使用：通过定制、修饰和商品化来改进或加强焦点品牌的使用
• 修饰：关心品牌 • 案例（关于Mini车的适当清洗）：我试着至少一个星期使用快速喷雾器清洗一次，以保持后备厢的光亮，清洗时间一般在周二或周四。建议不要用Newt（线探引发剂）这类方式清洗
印象管理：为品牌社区创造正面形象
• 形象大使：共享品牌信息，鼓励别人使用该品牌 • 案例（有关Mini的安全件）：我过去经常去的一个Mini论坛，有一些人开Mini车遇到了严重车祸，我惊讶于Mini车的坚固和安全。Mini比其他很多小车要重，是我见过的极其坚硬、保护性极好的车

资料来源：Adapted from H.J.Schau，A.Muniz and E.J.Amould.“How Brand Community Practices Create Value,”Journal of Consumer Research.September 2009,30-51.

从公司的角度，建立一个品牌社区包括两方面：建立与产品拥有者之间的关系以及帮助产品拥有者之间建立关系。此外，表3-1提出了许多能够鼓励并促进品牌及品牌拥有者加强品牌价值及品牌忠诚度的活动。例如，Mini允许顾客定制汽车（通过定制来加强品牌使用），并跟踪其生产和支付，作为“诞生”意识的一部分（通过设定里程碑

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来加强社区吸引力）。Mini网站也特别设置了一个Mini车主休息室。这是一个仅供成员使用的区域，成员之间可以分享即将来临的事件以及其他信息（采用颇受欢迎的社交网络方式）。其中一个事件是Mini度假旅游。与品牌有关的事件通常被称为“品牌节日”，它是产品拥有者和其他为了了解以及使用该品牌而进行交流的顾客之间的集会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在线社区和社交网站

在线社区（online community）是指顾客在互联网上对某些感兴趣的主题进行长时间互动所形成的各种群体。[12]这些互动常常通过在线留言板、讨论群、博客、企业网站和非营利网站等各种形式来维系。研究发现，对于很多参与者来说，网络社区确实存在，而且参与者通常有一种虚拟社区意识，而不仅仅是一种简单的情感或者情绪性的群体归属感。研究也发现，网上的这些兴趣群体会持续地交流，同时，这种交流模式会形成某种群体结构。那些经验丰富的成员会成为专家或领导者，而新来者则从他们那里寻求信息和建议。这些群体会建立其独特的词汇、网络礼节和处理不恰当行为的方式。

社区成员之间在参与程度上存在巨大的差别。许多成员只观察群体间的讨论，而不参与；其他成员只在某种程度上参与；还有一些人则在管理社区并为社区群体创造价值。[13]

网络社区一直在发生变化，最近的演变趋势是建立在线社交网站。在线社交网站（online social network site）是一种网站式服务，可以让个人：①在界面系统内建立公共或半公共形象；②与有关系的其他用户建立联系；③将自己的联系表与其他用户的联系表进行交流。[14]在线社交网站有多种形式，包括交友网站（如Facebook和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

MySpace等）、媒体共享网站（如Flickr和YouTube等）、活动网站（如NASCAR等）和企业网站（如Toyota Friend）、微博（Twitter）等。

图3-3展示了Care2，“世界上最大的健康社区”，是如何使用包括网站和Facebook等在内的多种方法建立在线社区并进一步加强品牌忠诚度的。

营销、虚拟社区和社交网络

在虚拟社区和社交网络上营销是可行的，也是有利可图的。实际上，营销人员每年仅在在线社交网站中所支出的广告费用就高达40多亿美元，占了所有在线广告的近10%。[15]我们可以选择相对标准化的横幅广告和弹出式广告，根据实际情况精心设计广告方式，如赞助Tweets，以品牌命名YouTube频道，以品牌命名Facebook粉丝群组。

虚拟社区和社交网络之所以具有吸引力有以下几个原因：

- 顾客使用率高并继续增长，一半的在线成年人和3/4的在线青少年表示他们使用社交网站。[16]

- 大部分顾客使用社交网络是为了分享品牌和产品信息。[17]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

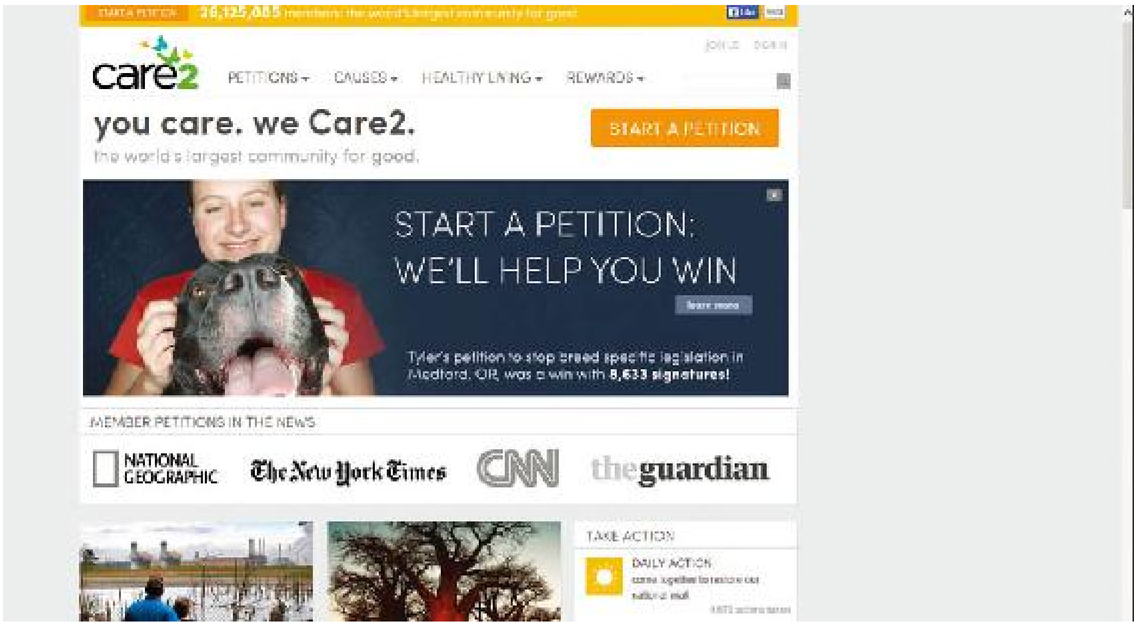


图　3-3

正如这里展示的Care2，在线社交网站在消费者和品牌中成为一个越来越受欢迎的，建立并维持有相似生活方式、价值观和爱好的人之间联系的方式。

• 获取顾客的可能性较大，Twitter上51%的公司和Facebook上68%的公司已经承认它们通过这些渠道获得一些顾客。[18]

• 有2/3通过社交网络讨论一个品牌的顾客更可能回忆起该品牌，与他人分享品牌信息，感觉和品牌之间存在联系，并且购买品牌。[19]

然而，顾客不仅需要娱乐和营销，也需要与自己有关和有用的内容。最近一项研究发现了公司社交网络互动的几个偏好（见表3-2）。

表3-2　对各种互动类型的偏好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

社交互动类型	偏好（%）	社交互动类型	偏好（%）
提供刺激如免费问题或赠券	77	娱乐	28
提供信息或问题解决办法	46	寻找新的互动方式	26
寻找产品反馈和服务	39	营销	21

资料来源：Adapted from 2010 Cone Consumer New Media Study Fact Sheet（Boston，MA:Cone LLC.2010）.

营销人员在了解如何更有效地使用社交网络时，发现了一些普遍的指导原则。[20]第一条指导原则是透明化。在线社区上，企业如实地公布身份和上传营销内容，是十分重要的。营销人员如果做不到这一点，就会被发现，并且会遭受来自社区的广泛的舆论谴责。“消费主义者”（The Consumerist）博客报道的索尼PSP“造假博客”事件即是一例：

不久前，互联网揭露了一家为索尼PSP写虚假博客的营销公司。ps3do网站宣称，这是由“查理”写的，他希望他的朋友“杰里米”可以买一个PSP作为圣诞礼物，而域名显示的是一家叫Zipatoni的营销公司。[21]

确实，不仅是顾客关心企业的透明化，打击虚假广告的政府机构——联邦贸易委员会（FTC）也是如此。泰勒公司（Taylor）为那些发布了它们最新消息的博主们提供了一份特殊的礼物，FTC立马对此展开了调查。FTC还向博主公布了新的准则，要求他们清晰地公布所有包括付费或者免费产品广告的资料链接。[22]由于社交上的博客通常是社交

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网站的一部分，这类问题于是直接相关。这也表明了企业在与网上群体互动时，保持透明化是十分重要的。

第二条原则是成为社区的一员，而不仅仅是把他们作为营销的对象。以下是一则相关摘录：

管理者首先倾向于将社交媒体当成一个营销工具，事实上它的确是。但是顾客寻求的不是推销，而是更多的帮助。大约2/3的美国顾客认为企业应该提高社交媒体的使用率，以便找出“识别服务或支持方面”的问题并且帮助顾客解决这些问题。[23]

搜索一家你感兴趣的公司的微博，测量其推销信息与顾客服务信息的比率。你会发现多数信息偏向公司及其产品的推广，尽管一些优秀的公司也会从事产品或服务失误的补救行动。如塔吉特公司通过微博和顾客互动，对顾客的抱怨和问题及时做出反应。

第三条指导原则是充分利用每个网站的独特之处。许多社交网站都有企业的广告栏和活动栏，其内容不限于传统的横幅广告和弹出式广告。例如，一些公司在YouTube网上有专属的频道，可以和吉普公司一样，对其进行管理、监控和提升。一个例子就是Facebook的“点赞”（like）专栏：

一些公司认为获得顾客的点赞就可以了，但实际上这只是开始。Adobe Photoshop就是这方面的一个例子。在几乎没有公司参与的情况

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下，它就能够拥有24万Facebook的粉丝。许多公司认为Adobe Photoshop十分成功，但它希望能为顾客做得更多。它让产品管理团队运营公司的Facebook网页，询问粉丝们的需求并了解能引起顾客共鸣的话题的想法。现在，该网页已经有200多万粉丝，当Adobe发帖时，能够收到粉丝们3000条评论。[24]

Adobe不仅利用Facebook的特色功能，还把它作为一种对顾客有意义的和有吸引力的方式，以此为公司创造实际价值，提供新的产品创意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参照群体对消费过程的影响

我们都以不同方式与群体保持一致。有时，我们会意识到这种影响，但通常情况下，我们是在无意识的情况下与群体保持一致的。在考察参照群体对营销的意义之前，我们需要更进一步地考察参照群体影响的性质。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参照群体影响的性质

群体对其成员的影响有三种主要方式：信息性影响、规范性影响和认同性影响。对这几种方式做出区分是很重要的，因为我们要根据影响方式来制定相应的营销策略。

信息性影响（information influence）出现于个人把参照群体成员的行为和观念当作潜在的有用信息加以参考之时，其影响程度取决于被影响者与群体成员之间的相似性以及施加影响的群体成员的专长。[25]例如，某人发现其关注的某个田径运动员在使用某种品牌的营养品，于是他决定试用一下这一品牌，因为那位健康而又有活力的运动员正在用它，所关注的田径运动员对该品牌的使用提供了该品牌的间接信息。图3-4展示了另一种信息性影响，一个积极的非会员专家参照群体推荐了该品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

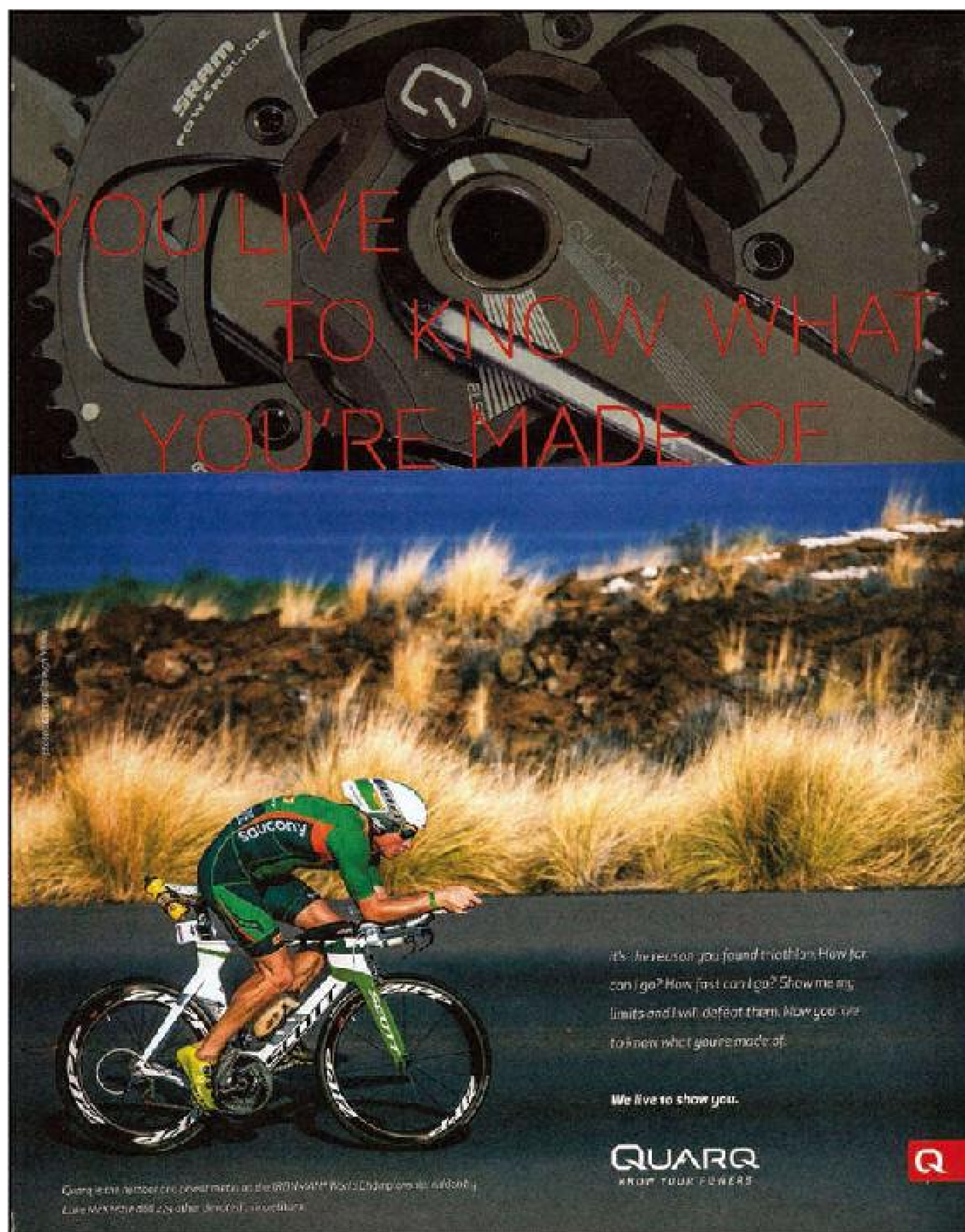


图 3-4

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客经常使用非会员专家参照群体作为他们购买决策的某种信息源。

规范性影响（normative influence）有时又叫功利性影响，这种影响发生时，个体会因为满足了参照群体的期望而获得直接的奖励或者免于责罚。[26]为了得到同事的赞同，你或许会专门购买某个牌子的葡萄酒，或者因为害怕受到朋友的嘲笑而不敢穿新潮的衣服。正如你想象的那样，群体跟个人的联系越紧密，产品越受到社会的关注，那么规范性影响越强烈。[27]广告声称，如果使用某种产品，人们就能得到社会的接受和赞许，实际上就是在利用规范性影响；同样，宣称如果不使用某种产品就得不到群体的认可（如牙刷和除臭剂），采用的也是群体对个体的规范性影响。

认同性影响（identification influence）也称为价值表现影响。这类影响的产生以个人对群体价值观和群体规范的内化为前提。在内化的情况下，无须任何的奖惩，个体就会依据参照群体的观念与规范行事，因为个体已经完全接受了群体的规范，群体的价值观实际上已经成了个体自身的价值观。

图3-5列出了一系列消费情境和在这些情境下，参照群体的影响及其类型。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

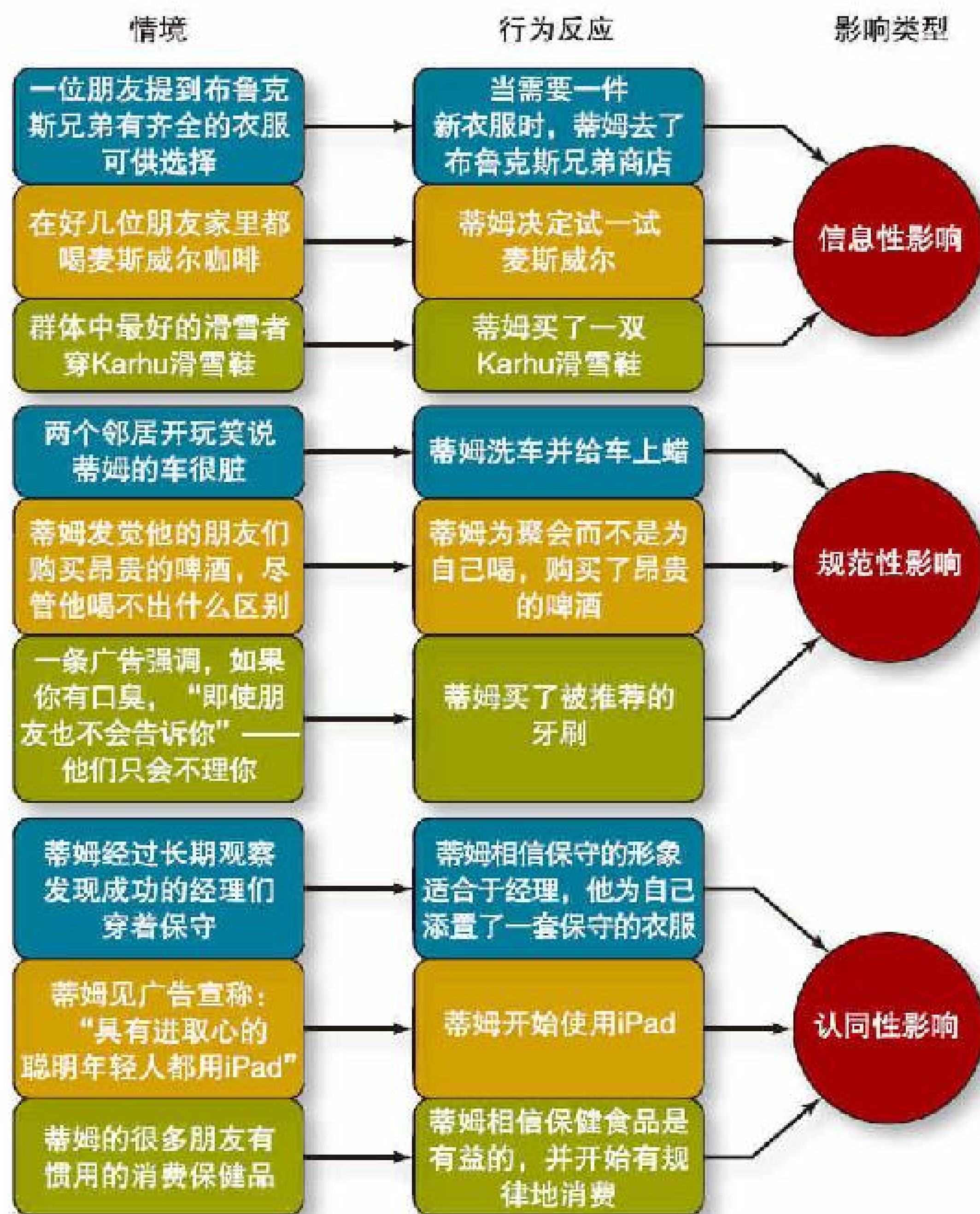


图3-5　消费情境以及参照群体影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参照群体影响的程度

在某种特定情境下，参照群体可能对购买没有影响，也可能会影响到某类产品或某种型号产品的使用或具体品牌的选择。表3-3说明了参照群体在两种消费场景特征——必需品/非必需品和可见/隐蔽消费——相结合的情况下对人们影响的程度。

表3-3　两种消费情境特征与产品或品牌的选择

	需要的程度	
	必需品	非必需品
消费	参照群体对产品有较弱的影响力	参照群体对产品有较强的影响力
可见 参照群体对品牌有较强的影响力	公共必需品 影响力：对产品弱、对品牌强 例子：鞋子、汽车	公共奢侈品 影响力：对产品、品牌均强 例子：滑雪板、健康俱乐部
隐蔽 参照群体对产品有较弱的影响力	私人必需品 影响力：对产品、品牌均弱 例子：洗衣机、保险	私人奢侈品 影响力：对产品强、对品牌弱 例子：热水浴缸、家庭影院

基于表3-3，以下是两个影响参照群体影响力的决定因素：

• 当产品或品牌的使用可见性很高时，群体影响力最大。诸如跑鞋之类的产品，其可见性就很高；而维生素之类的产品，其可见性一般都不高。参照群体通常在可见性高的产品特征上对个体行为产生影响。[28]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 一件产品的必需程度越低，参照群体的影响越大。例如，参照群体对诸如滑雪器具、定制服装等非必需品的购买有很大的影响，而对冰箱等必需品的购买影响则比较小。

三个影响参照群体影响力的其他因素是：

• 一般而言，个体对群体越忠诚，他就越会遵守群体规范。

• 某种活动与群体的功能越有关系，个人在该活动中遵守群体规范的压力就越大。因此，着装对于一个经常在豪华餐厅用餐的群体来说就显得重要，而对于一个只在星期四晚上一起打篮球的参照群体成员来说，其重要性就小得多。

• 最后一个影响参照群体影响力的因素是个体在购买过程中的自信程度。由于决策的重要以及个体在决策时信心的缺乏，即使在产品不可见且与群体功能没有太大关系的情况下，个体的自信程度也会对其产生影响。个人性格特征通过影响消费信心进而影响参照群体的影响力。[29]

图3-6总结了参照群体对产品和品牌的影响方式。营销经理可以使用这种结构来判断参照群体可能在多大程度上影响个体对他们品牌的消费。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

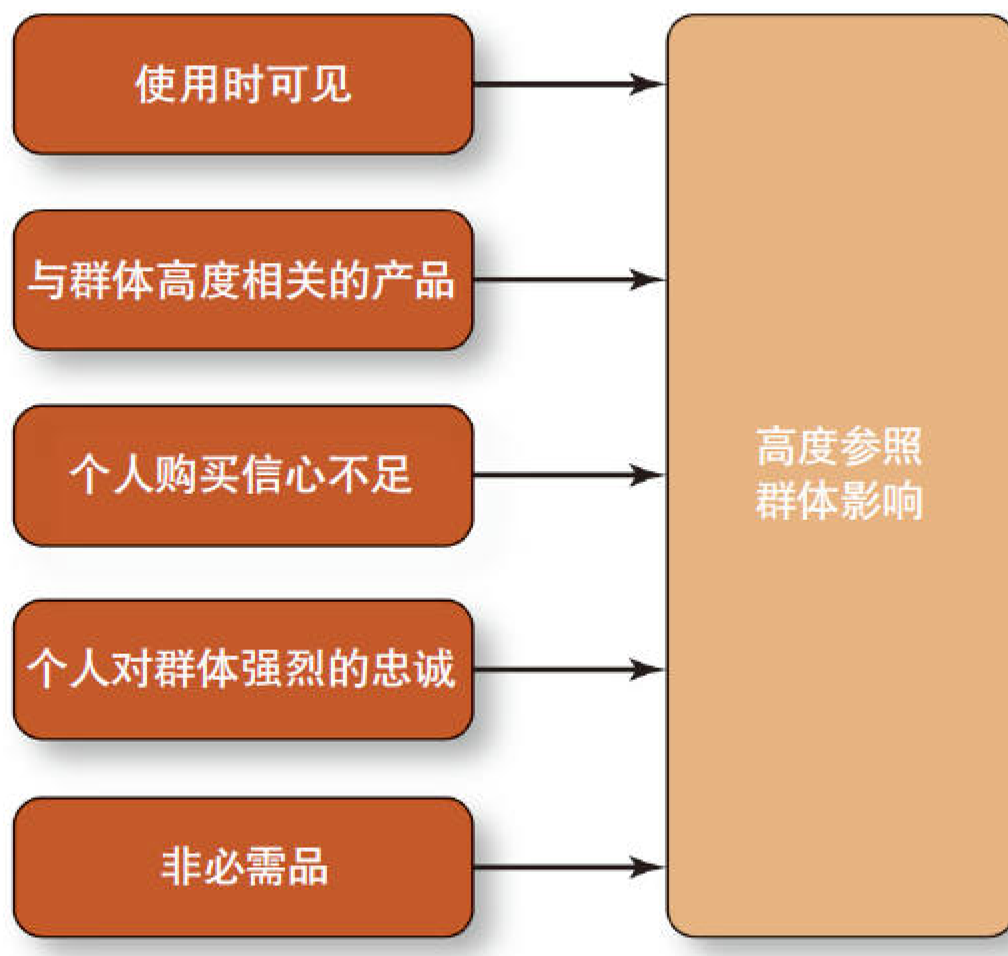


图3-6　参照群体影响的消费场景因素

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

建立在参照群体影响基础上的营销策略

在运用参照群体的影响力时，营销人员必须首先决定对于特定产品，已存在的或将产生的参照群体影响力的程度和性质。图3-6提供了一个基本的分析框架。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人员推销策略

群体规范的威力在被称为阿什齐实验或阿什齐现象（Asch phenomenon）的系列研究中得到验证。在黑板上向八名被试者呈现四条线段——其中三条紧挨在一起，另一条离它们有一段距离，然后询问被试者，三条放在一起的不等长线段中，哪一条线段和第四条线段一样长。被试者需要公开宣布他们的判断，其中七个人是实验者安排的，他们都宣布了错误的答案，一无所知的那名被试者安排在最后宣布答案，他几乎总是同意其他被试者的判断。这就是我们所说的阿什齐现象。不难想象，在朋友中间，与整个群体保持一致的压力就更大了。当目标不明确时，如面临偏好何种品牌或式样的问题时，情况尤其如此。

考虑阿什齐现象在人员推销中的直接运用：一组潜在的顾客被吸引到销售展示现场。随着每种设计的一一呈现，推销员迅速浏览群体中每个人的表情，以便发现赞赏该设计的那个人（如他不断点头），然后，询问点头者的意见，当然，他的意见一定是赞同的。推销员还请他详尽地发表评论意见，同时观察其他人的神情，以发现更多的支持者，并询问下一个最为赞同者的意见。一直问下去，直到那位一开始看起来最不赞成的人被问到。这样，鉴于第一个人的榜样作用以及群体对最后一个人产生的压力，推销员使群体中的全部或大部分人公

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

开对该设计做出了正面的评价。但是，在运用这种方式进行营销时，你认为是否存在道德上的问题呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告策略

营销者在进行产品定位时，常常宣称其产品适合于某些群体活动。法国葡萄酒向来在人们眼里是昂贵和权势的形象，许多顾客认为它只适用于某些特殊场合。图3-7展示了一则将自己定位于一个特殊群体活动的广告。

营销者可以利用前述三种类型的参照群体影响设计和制作产品的广告。如图3-4中的广告则利用了信息性影响。这一类型的广告利用专家参照群体（例如牙科医生、医生和教师）作为信息代理者。另一个方式就是展示群体中的某些成员正在使用某种产品。广告所传递的信息是："广告中的这些人发现这一品牌是最好的，如果你与他们是同一类人，你也将会这样做。"

现在，广告对规范性影响的运用不如以前那么普遍。规范性影响或明确或隐晦地暗示，使用或不使用某一产品会导致所属群体的奖惩。现在，这种技巧使用得较少的原因之一是，它常引起道德方面的问题。这类广告似乎暗示，朋友们会根据一个人购买的产品来评价和对待他。那些显示一个人因所买的咖啡欠佳而遭受朋友们私下议论的广告，曾一度受到广泛的批评，这类广告被指责利用了人们的不安全感和恐惧心理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 3-7

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销者常常将产品定位成适合某些群体活动，正如这则广告所示。

认同性影响是由于个人内化了群体的价值观而产生的。运用这种影响时，广告的主要任务就是展示产品理念与群体价值观及个人消费理念一致。这类广告经常展示被某些特定群体——如社交活跃的单身青年或者新晋父母所使用的品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

群体内沟通和意见领袖

我们利用两种主要途径从朋友和其他参照群体那里了解新产品、服务、品牌、零售店及信息来源等情况，它们是：①观察或参与使用产品或服务；②采用口头传播方式向他人征询意见和收集信息。口碑传播（word-of-mouth，WOM），即个人与他人以口头语言的方式分享信息，包括面对面、电话和互联网等方式。正如顾客观察中所说，在线社交媒体和互联网继续改变着人与人之间的沟通和口碑传播。

顾客观察

在线社交媒体、顾客创建内容和口碑传播

社交媒体是正在进行的网络革命的组成部分，有时也称之为Web 2.0。Web 2.0可让用户充分利用互联网独特的互动合作能力的技术。这些技术和形式包括网络虚拟社区、各种在线社交网站、顾客评论网站、个人和企业的网络博客或网上日记。通过在线社交媒体，用户不仅能够创建和加入群体，与在线群体或个体进行交流，还能以前所未有的方式创作和发布原创内容。这种顾客创建内容的方式正在改变营销环境。在沟通中，顾客处于主导地位，营销人员则一改以往控制者的角色，成为观察者和参与者。[31]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们以一个名为“沉没的吉普”的视频为例来说明在线社交网站上的顾客创建内容。这是一位业余爱好者拍摄并上传在Metacafe上的视频。视频讲述的是在一次吉普活动中，有人把车开进了一个水坑，车子完全被水淹没，但是开出来后性能毫无损伤。这一视频的浏览次数超过35万次！吉普公司并没有参与视频内容的制作。另一方面，这位吉普爱好者不仅提供了亲身体验，视频中还隐含了吉普车质量的正面口碑。其他人随后加入了对此视频及吉普的讨论中，使话题延续下去。这是其品牌社区的忠实会员给吉普车品牌带来的积极正面影响。

也有负面的案例，如雪佛兰学徒挑战（Chevy Apprentice Challenge）。雪佛兰邀请顾客运用公司提供的在线组件和工具制作太浩车（Tahoe）的广告。问题是1/5的广告都是负面的，称其耗油量大，还污染环境。正如一位专家所说，错误不在于新媒体的使用，而在于公司采取的大众方式：

更好的方式是通用汽车公司应该请太浩车的拥有者出面，从足球妈妈到嘻哈艺术家。通用应当邀请这些忠实粉丝用雪佛兰提供的工具来制作广告，或让他们用自己的视频、图片和音乐来制作出更具真实性的个性化广告。[32]

当公司在线寻求顾客的参与时，这一行为被称为众包（crowdsourcing）。[33]然而，众包却在顾客创造广告之外的领域中运行良好，这也是雪佛兰学徒挑战的关注点所在。众包包括建立一个论

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

坛，在这个论坛中，顾客可以帮助其他顾客解决问题，这也是戴尔和微软都已经尝试过的方法。它还包括公司提出一些具体要求，让顾客参与到一些产品和服务的设计决策中来。图3-8便是一个例子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图　3-8

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业越来越多地使用社交媒体来使顾客参与到产品服务设计和营销决策中。

下文中展示的数据表明，几乎40%的社交媒体用户希望企业让他们参与到此类决策中来，但是，并不是所有人都积极参与顾客创造内容。不同类型的顾客在不同的水平上创造了不同的内容，其中包括：34

• 创作者——他们自己制作网页、博客、视频，将视频上传到YouTube之类的网站上，主要是些青少年和二十多岁的年轻人。

• 评论者——他们喜欢写博客和评论，年纪比创作者稍长些，大多是大龄青少年和25岁左右的人。

• 参与者——他们是社交网站的使用者。年龄在十几岁至30岁之间，人数比创作者和评论者都多。

• 旁观者——他们阅读他人的博客、视频等。年龄趋于年轻化，但也存在较多年长人群。

• 不活跃者——他们上网，但不参与社交活动，年龄较大。

在Web 2.0上，创作者和评论者是话题和意见领袖。实际上，简单来说，他们是意见领袖和网络影响者，其影响力不可低估。营销人员

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现，在社交媒体的新世界里，他们应更多地参与讨论，而不是驱动和控制讨论。

延伸思考

1.网络社交媒体如何使营销人员从沟通控制者转变为参与者和观察者？

2.除了年龄，创作者和评论者最突出的特征有哪些？

3.营销者应运用哪些策略来跟创作者和评论者合作？可能会有哪些问题？

顾客通常对人际信息（家庭、朋友、熟人）的信任程度要高于对广告的信任，因为前者被认为更真实。因此，个人信息来源，如家庭和朋友的口碑传播，对顾客决策和企业的成功有重要影响。实际上，大约有2/3的顾客的产品决策受到了口碑传播的影响。[30]最近的研究比较了顾客对一系列产品或服务的个人口碑传播与广告的信任程度。表3-4显示了和广告信息相比，美国成年人在进行产品决策时首要考虑他人信息（从朋友、家人和其他人那里获得口碑传播）的比例。

表3-4　美国成年人在做决策时首要考虑的信息

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

	他人信息	广告信息
餐馆	83	35
住所	71	33
处方药	71	21
宾馆	63	27
健身中心	61	19
电影院	61	67
最佳品牌	60	33
退休金计划	58	9
汽车	58	36
衣服	50	59
计算机设备	40	18
网站	37	12

资料来源：Adapted with the permission of The Free Press,a Division of Simon & Schuster,Inc.,from The Influentials：One American in Ten Tells the Other Nine How to Vote,Where to Eat,and What to Buy,by Edward Keller and Jonathan Berry.Copyright © 2003 by Roper ASW,LLC.All rights reserved.

如上表所示，口碑传播是非常重要的，并且与广告相比，它的重要性随着产品种类的不同而不同。另外，传统的大众传媒广告仍然很重要，尤其是在包括建立品牌意识在内的决策过程的早期阶段。

负面体验是口碑传播的强大动力，是营销人员必须考虑的一个因素，因为负面口碑传播可以严重影响受众的态度和行为。[35]负面的体验具有高度情绪化且令人难忘的特点，从而促使顾客对其不断抱怨。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

虽然具体数字会因情况和产品而变化，但不难发现，失望的顾客向他人诉说其负面体验的次数，一般要比满意的顾客多2倍左右。[36]虽然满意程度一般的顾客（达到其期望）不一定会进行口碑传播，但提供超过预期的产品或服务，让顾客感到不仅仅是满足，似乎能产生更好更多的口碑传播。因此，许多公司会考虑“取悦”顾客的策略，或创造积极的情绪体验，鼓励顾客传递正面的口碑传播。[37]很明显，许多公司既想为顾客提供稳定高质量的产品和服务，又想快速、积极地回应顾客的抱怨。

应当指出的是，口碑传播的重要性随着传播者来源的不同而不同。一些人在他们的圈子里因为善于提供某些信息而闻名，这些人非常积极地过滤、解释和提供产品或品牌信息给他们的家人、朋友和同事，他们被称为意见领袖（opinion leader）。一个人从大众媒体或其他营销来源获取信息，然后将它传达给他人的过程被称为传播的两步流动（two-step flow of communication）。两步流动能够说明群体内沟通的某些方面，但对于大多数信息沟通来说则过于简单了，更为常见的是多步流动。图3-9对比了大众传播中的两步流动与多步流动模型。

传播的多步流动（multistep flow of communication），涉及特定产品领域中的意见领袖。意见领袖积极地从大众媒体和其他来源收集相关信息，并对信息进行加工，再把他们对信息的理解传达给群体

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中的某些成员。意见领袖同时还接收从大众媒体和群体内其他非意见领袖成员那里得来的信息。图3-9显示，这些非意见领袖还经常要求意见领袖提供信息，并给后者以信息反馈。同样地，意见领袖也从他们的追随者以及其他意见领袖处接收信息。注意社交媒体是如何促进这一在线传播的多步流动过程的。

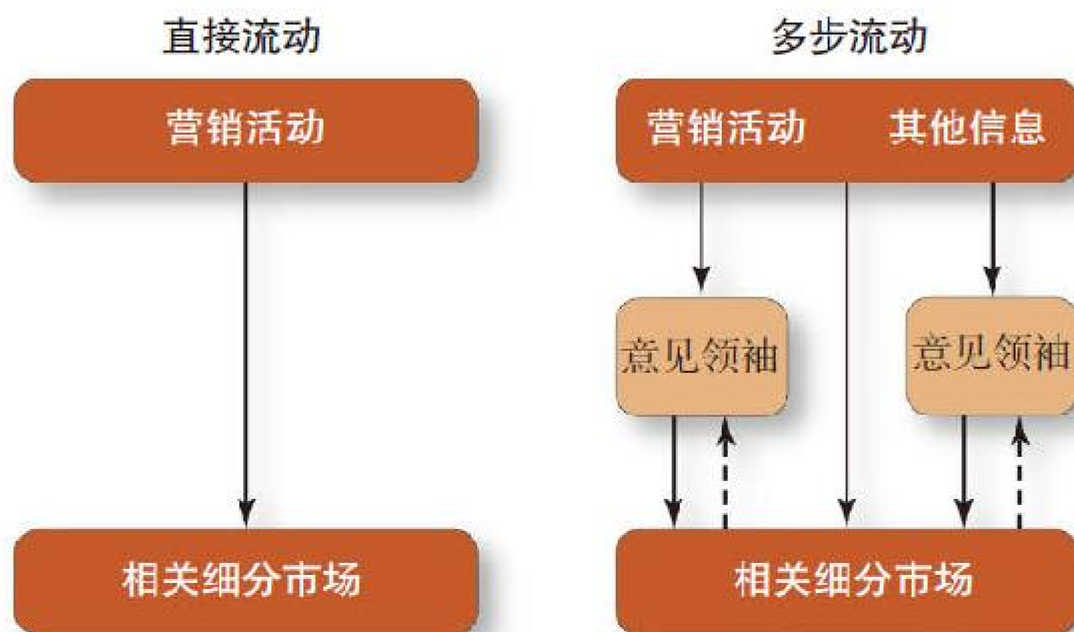


图3-9　大众传播信息流

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

口碑传播和意见领袖出现的情境

群体成员之间通过口碑传播交换意见和信息，具体分为两种情况：①一个人向另一个人寻求信息时；②一个人主动提供某种信息时。这种口碑传播还可以在正常的互动过程中产生。

假如你打算购买一种相对陌生的产品，并且这种产品对你十分重要，如一套新的音响、一个雪橇或一辆自行车，你是怎么做出购买什么类型、什么品牌的决定的呢？在你的多种可能行动中，你很可能跑去向一个你认为深谙这种产品的人咨询，那个人就成了你的意见领袖。请注意，我们曾描述过这种购买者对产品了解很少但介入程度很高的购买情形。图3-10反映了这些因素如何相互作用，导致寻求意见领袖帮助的各种可能水平。[38]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品/购买介入程度	产品知识	
	高	低
高	中等可能性	高可能性
低	低可能性	中等可能性

图3-10　寻求意见领袖的各种可能性

除了直接寻求或提供信息，群体成员还通过可观察的行为彼此提供信息。例如Hard Candy亮甲油：

黛娜（Dinah）是南加利福尼亚大学的一名学生，她为了搭配新买的一双凉鞋而制作了一些颜色非常漂亮的指甲油。其他学生看到了她的指甲油后，非常喜欢，并希望得到类似的指甲油。不久，她和她的男朋友就开始在她的浴缸里制作指甲油，并命名为Hard Candy。开始，她只在本地的一些时尚沙龙进行销售。新闻上登出了昆汀·塔伦蒂诺（Quentin Tarantino）和德鲁·巴里摩尔（Drew Barrymore）用上了她的指甲油，由此引起广泛注意。电影明星艾丽西亚·希尔维斯通（Alicia Silverstone）也使用该产品，并在David Letterman杂志

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上给予赞扬。在短短三年时间里，Hard Candy指甲油年销售额超过3000万美元。[39]

Hard Candy主要是通过观察获得成功的。人们发现潮流领导者在校园里使用该产品（黛娜和她的朋友），然后是其他的时尚领导者使用该产品（通过时尚沙龙进行销售，被关注时尚的个人注意并购买），最后在大众媒体上看到一些名人使用该产品。

很显然，观察和直接的口碑传播经常一起发生作用。例如，你准备在市场上购买数码相机，注意到一个朋友使用奥林巴斯（Olympus）相机，这可能引发一段关于数码相机的谈话，涉及诸如奥林巴斯品牌以及在哪里购买最划算等问题。Hard Candy的成功主要依赖于观察，同时，口碑传播在其中也发挥了重要作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

意见领袖的特征

意见领袖最突出的特征，是对某一类产品较群体中的非意见领袖有着更为长期和深入的介入。这种持续介入（enduring involvement），使人对某类产品或活动有更多的知识和经验，[40]由此使意见领袖得以出现。[41]因此，意见领袖通常是和特定的产品或活动相联系的。

意见领袖主要通过人际沟通和观察来发挥作用，而且这些沟通和观察活动，最常出现在有着相似人口统计特征的人群中。并不奇怪的是，意见领袖出现于人口的各个群体中，而且在人口统计特征上很少同他们所影响的人有显著差别。一般来说，意见领袖比其他人更加合群，这可以解释为什么他们愿意向其他人提供信息。另一方面，意见领袖对相关媒体的接触水平远较非意见领袖高。全世界的意见领袖都表现出相同的特征。[42]

识别和定位意见领袖十分重要。在线下，意见领袖可以从专业的媒体资源获得。例如，耐克推测《跑步者世界》（Runner's World）的订阅者可能是慢跑鞋和跑鞋等产品的意见领袖。[43]在线意见领袖可以通过他们在某一特定圈子内的活动和影响力来识别。[44]Matt Halfill是一个运动鞋爱好者博主，有一个名为NiceKicks的博客，他

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

被视为运动鞋文化的意见领袖，像耐克这样的公司会在他的博客上打广告。

市场通、影响者和网络影响者

意见领袖通常是专家，他们常常对某种具体的产品或活动具有专门的知识和高度介入，因此尽管一个人可能是关于摩托车的意见领袖，但他们可能是如手机等其他产品的信息收集者。但有这样一些人，他们似乎了解许多产品、购物场所和市场的其他方面信息，他们乐于与他人讨论产品和购物，也向他人提供市场信息，这些人被称为市场通（market mavens）。本质上，市场通是意见领袖的一种。

市场通向他人提供关于众多产品的大量有价值的信息，包括耐用品和非耐用品、服务和商店类型等各种信息。他们向其他群体成员提供关于产品质量、销售、一般价格、产品的效用、店员的特点和其他有关顾客的细节。市场通广泛使用各种媒体，[45]他们是比较外向和耿直的，这使得他们乐意与其他人分享信息。[46]在人口统计特征上，市场通与他们的影响人群非常相似。

Roper Starch（一家市场调研公司）用三十多年的时间跟踪了一群市场影响者，这些市场影响者在本质上跟市场通非常相似。他们代表了10%的人口，具有广泛的社会网络，由此使他们可以影响其他90%的人的行为和态度。他们是印刷媒体如报纸、杂志和互联网用户群的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重要组成部分，比一般人更喜欢使用口碑传播方式推荐产品、服务、品牌或新的网站。[47]

互联网市场通也是存在的，如青少年能够通过网络向父母提供信息而影响家庭购买行为。[48]Roper Starch和Burston-Marsteller公司确定了一个被称为“网络影响者”（e-fluentials）的顾客群体。网络影响者代表了虚拟社区中大约10%的成年人，但是他们的影响力非常广泛，因为他们在网上和线下与很多人交流信息和经验。这些网络影响者通过包括社交媒体在内的很多线上渠道收集并发布信息，他们愿意开放广告邮件的首要原因是对广告邮件方的熟悉程度。很显然，可信的品牌和可靠的在线展示对捕获网络影响者来说是非常重要的。[49]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销策略、口碑传播和意见领袖

营销者越来越把口碑传播和有影响力的顾客作为他们营销策略的一部分。背后的原因包括传统大众媒体很难接触到零散市场，也包括越来越多的顾客对广告持怀疑态度。另外，企业也意识到，意见领袖能为企业提供非常有价值的信息和见解。

这并不意味着营销者已经放弃传统宣传和大众媒体。相反，他们意识到，如果能充分挖掘潜在的且能够直接通过观察或口头传播为其产品或品牌进行宣传的顾客群体，那么企业在传统大众媒体宣传中会获得长远的发展。下面，我们来验证一些用于激发口头传播和意见领导的营销策略。

1. 广告

广告应力图激励人们进行口碑传播或者模仿意见领袖。激励包括设计一些活动，鼓励当下的使用者谈论（告诉朋友）产品或品牌，或者让可能的购买者向现在的使用者询问他们的感受。[50]广告可以通过产生兴趣和兴奋的场景来激励口碑传播。德芙巧克力在广告中结合了所谓的“传递”工具，即“爱心相连”的主题，来激励口碑传播。如果一个顾客能向他的三位朋友推荐德芙，他将得到两块免费的巧克

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

力，而他的朋友们将得到外包装印有推荐者名字的一块香皂，这使送出的样品看起来不像是公司的赠品，而更像是来自朋友的礼物。[51]

模仿意见领袖需要找到一位众所周知的意见领袖——如为高尔夫球器材找到菲尔·米克尔森（Phil Mickelson），使之支持某一品牌。图3-11展现的就是此方法的例子。或者，也可以在一则“生活片段式”的广告中，让一位著名的意见领袖推荐某一产品。这种情景可以是一个“偷听式”对话——一个人正向另一个人推荐某一品牌。另外，广告也可以提供调查结果，显示典型使用者或高比例的专业人士（如90%的牙医）推荐该品牌。[52]

2.赠送产品样品

赠送样品，即将产品样品送给潜在的消费群体使用，是激发人们传播该产品信息的有效方法。营销者不能随机选择样本赠送对象，而应该尽量将产品送到可能成为意见领袖的人手中。

李维·施特劳斯使用一种独特而富有成效的方法来识别并影响意见领袖。为了提升24~35岁城市居民对Dockers服装的偏爱，公司在主要城市设立了名为“城市联络者”的职位。该职位的任务是在其重点城市识别出正在涌现的时尚人物，并将其与Dockers联系起来。这可能包括发现正在崛起的新乐队，为乐队人员提供Dockers牌服装，或者赞

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

助该新乐队或乐队演出的节目。这样做的目的是将Dockers产品与都市新锐和成长中的年轻影响者联系起来。[53]



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 3-11

顾客常常使用个人来源作为首要的意见领袖。然而，他们不认识的专家也能够承担这一角色，例如“调查结果表明该品牌被专家或典型顾客所推荐”。

BzzAgent（www.BzzAgent.com）雇用普通百姓采用口碑方式积极传播它们的产品信息。BzzAgent坚持要求这些被雇的“代理人”表明自己与BzzAgent的联系，并提供诚实的看法。大多数的口碑是在离线情况下，以正常谈话的方式进行的。代理人免费使用样品，同时被指导采用不同的口碑方式传递信息。代理人再把每一种口碑细节传回BzzAgent，并可得到“可兑现积点”的奖赏。大多数参与者不是为了获得“点数”，因为很多人并没有真正进行兑换。BzzAgent的顾客越来越多，包括卡夫食品公司、固特异、沃顿商学院出版社等著名企业和机构。很多公司委托BzzAgent开展口头传播活动，收费则因情况不同而异，涉及1000人、持续12周的“口碑”活动约需10万美元甚至更多。[54]

3.零售与人员推销

零售商或推销员有成千上万的机会使用意见领袖。服装店设计了“时尚意见委员会”，由目标市场中可能成为服装款式意见领袖的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人组成。如Abercrombie & Fitch使用啦啦队队员和班级干部作为意见领袖，迎合高年级学生和大学生的偏爱。

零售商或推销员可以鼓励现有顾客向潜在的新顾客传达信息，让这些顾客获得打折之类的优惠，即所谓的推荐奖励方案。例如，一位现有的顾客带一位朋友看车时，汽车推销员或经销商就可以为他免费洗车或加油。越来越多的公司开始采用这一方案，如美国联合航空公司（United Airlines）、辛格勒无线运营商（Cingular）、RE/MAX国际公司等。研究表明，这类方案切实可行，尤其是对与顾客关系薄弱的商家来说，可以有效促进积极的口碑传播。[55]

4.创造信息轰动

信息轰动（buzz）实质上是口碑传播的进一步扩展，是指在没有广告和大众媒体的支持下口碑急速传播。前面所提到的Hard Candy亮甲油就是一个很好的例子。《神奇宝贝》《哈利·波特》丛书和《玩具总动员3》都是这方面的成功典范。[56]营销者通过向意见领袖提供高级信息、免费样品、产品试用、电影道具赞助、限量供应、公共宣传等手段，使顾客对产品或品牌产生神秘感和期待感，由此引起轰动。

信息轰动不是依靠巨大的广告投入而达到的，它经常是通过其他营销活动来实现的。事实上，创造信息轰动是游击营销的一个重要部分。游击营销（guerrilla marketing）是指在有限的预算下，运用非

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

传统的传播方式进行市场营销。游击营销是为了与顾客个人建立亲密的联系并创造口碑传播的过程。[57]下面是游击营销的一些例子：

•索尼——爱立信公司聘请有吸引力的演员，在人流很多的地铁出口装扮成游客的样子，手持该公司生产的手机或者数码相机跟公众合影留念，造成大家对演员手中产品的注意和讨论。

•BC/BS公司聘请一些人全身涂满蓝色，在匹兹堡漫步。没有人知道“蓝色运动”到底是什么，由此引起了大家的好奇，然后BC/BS公司在公司的主页上披露了信息，引起访问量的大幅增加。[58]

创造信息轰动本身并不是游击营销，游击营销战术的运用也必须谨慎。顾客现在对游击营销的一些策略越来越关注。存在这样一些顾客，他们关注着营销过程中隐蔽的道德和法律问题：

吉列（Gillette，宝洁旗下品牌）赞助了一个名为NoScruf.org的不知名网站。NoScruf是the National Organization of Social Crusaders Repulsed by Unshaven Faces（全国反修面组织）的简写。该组织由一个名为Porter Novelli的人以个人名义代表吉列发起，其宗旨是进一步黑化吉列形象。

从顾客的角度来看，研究表明，当顾客发现了恶意营销作为，顾客对产品或品牌的信任、保证以及购买欲都会受到破坏。从道德上，在营销活动中试图隐匿品牌参与会使顾客处于劣势地位，因此他们一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

旦发觉，就会对这种营销所带来的影响更加警惕。从法律上，曾有相关运动抵制这类秘密的营销活动，美国联邦贸易委员会规范博主及其与顾客的关系就是一个例子。你能补充其他的关于“秘密式”或“游击式”营销的例子吗？BzzAgent的方法和索尼——爱立信的方法有区别吗？

创造信息轰动通常是包括媒体广告在内的大型传播战略的一部分。Clairol试图通过在线产品试用，为它“真实激情色彩”的网站创造出口碑效应。它也设立了有奖彩票活动，获奖者可以得到四张《律政俏佳人》的首映式门票。随后，大众媒体对此进行了大量报道。[60]

信息轰动和口碑传播不能局限在传统的媒体，诚如我们在顾客观察中讨论的那样，营销者也应该增加对在线媒体的重视。[59]

顾客观察

利用信息轰动和口碑传播的在线策略

正如我们所看到的，互联网正在不断改变人际沟通的性质。这种新的沟通方式正在迅速发展，如果企业能够利用互联网的沟通便捷，便可以获取巨大的回报。我们用下面一些例子来加以说明：

• 病毒营销（viral marketing） 是一种在线“传播信息”的营销策略，它“使用电子沟通方式，在广大的互联网使用者中传递品牌

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息”。病毒营销可以通过多种方式进行，但通常都会用到电子邮件。本田英国分公司利用软件，制作了一个称为“The Cog”的两分钟广告，成为病毒营销的成功典范。在巴西举办世界一级方程式赛车锦标赛期间，该广告在英国播放，旨在触动意见领袖，该广告在本田公司的网页上也可以看到。顾客点击该广告后，就会为之惊叹折服，于是就用电子邮件向世界各地的朋友和熟人发送这一广告，让大家一起欣赏，这就是所谓的病毒营销。本田在英国的销量创了历史纪录，随后该广告流传到北美地区，同样引起网站点击的提高和销量的上升。本田、沃尔沃和吉列等公司都曾使用病毒营销方法。[61]

• 博客（blogs） 是一种个性化的日记，个人或者组织可以借此进行动态性的话题讨论。营销人员可以采取各种方式利用博客。第一，他们可以在博客上设置企业的横幅广告，并用博客的信源（feed）包装广告。第二，让知名博主使用其样品，利用博客知名度创造轰动效应。第三，通过观察重要的博客网站获得营销情报。第四，建立企业博客，并设置负责更新博客的管理人员。戴尔公司就是一个很好的例子，它有一个名为Direct2Dell的博客及其博主。[62]

• 推特（twitter） 是一种微型博客工具。它将发布内容限制在140个字以内。它迅速地成长为最大也是增长最快的社交媒体之一。对营销者来说，有很多利用微博的方法。第一，如前文所述，顾客可以在企业推特账号下发布抱怨或其他的信息要求，企业进行相应的回

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

复。第二，企业可以利用推特Promoted Tweets的广告平台。发布的内容（和广告相似）会在推特上出现，并且会在那些没有关注该企业推特的用户的搜索结果中显示。最后，类似Sponsored Tweets和Ad.ly的企业将品牌和有影响力的推特用户联结起来。这些推特用户一般是像查理·辛（Charlie Sheen）和金·卡戴珊（Kim Kardashian）这类拥有几百万关注者的名人，他们会因为发布特定品牌的信息而得到报酬，通常每一条推特1000美元或更多。和常规的博客相比，完全公开是这种模式一个非常重要的特点。[64]

• 顾客评论网站（consumer review sites） 它和网站上的评论功能是非常重要的营销工具。亚马逊等其他网站允许顾客便捷地在其网站上发布产品评价。基于口碑传播的力量，这种在线版本的口碑传播是决策的有力影响者。例如，如果一家餐厅在Yelp上的排行增加一颗星，餐厅的收入将增加5~9个百分点。但是，关于线上评论，营销人员必须注意两点。第一，由于现有的评论是“公共信息”，它们可能会对后面的评论产生引导作用。所以，如果评论呈下降趋势，和独立于之前的评论相比，它很可能带来更多的负面评价。这是营销人员和顾客都面临的一个挑战。营销人员会发现自己在和误导顾客的趋势战斗，而顾客也可能得不到最好的和最准确的建议。第二是虚假评论，据估计，网上每7个评论中就有1个为虚假评论。企业可以通过Astrosurfing为自己购买积极的评论并为竞争者购买消极的评论。企业可以通过算法分辨哪些评论是真实的，哪些评论是虚假的，然后采

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

取法律措施。企业为另一个公司购买假评论类似于虚假广告。三星最近因为雇人批评HTC（它的一个竞争者）的产品而受到处罚。[65]

很明显，营销人员在慢慢学会如何利用互联网来获得口碑效应，它在未来给营销带来的变化将是非常有趣的。

延伸思考

1. 互联网上还有哪些人际沟通方式？

2. 你是否信任那些在线资源提供的信息？营销者该如何提高顾客对在线资源的信任？

3. 你认为那些资深的博主会有哪些典型特征？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

创新扩散

创新（innovation）是指被相关的个人或群体视为新颖的构想、操作或产品。某个产品是否是创新产品，取决于潜在市场对它的感知，而非取决于对其技术改进的客观衡量。新产品被接受或在市场的扩散，总体而言是一种群体现象。本节我们将较为详细地讨论创新扩散过程。[63]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

创新的类型

努力回想一下在过去两三年里你曾接触过的新产品。在回忆这些产品时，你会感到它们有着不同程度的革新。例如，像苹果iPad这样的平板电脑就不仅仅是新奇的减负产物，更是一种创新。对于顾客来说，是与接纳新产品相匹配的行为（包括态度与信念）与生活方式的改变程度决定了该新产品的创新性，而不是产品在技术或功能上的变化。

对任何新产品，我们可以根据目标市场顾客对产品的感受，将其置于一条从没有行为改变到要求行为急剧改变的曲线上。据此，创新可以分为三种类型。

1.连续创新

指采用它们只需做出一些细微的，或是对顾客无关紧要的行为改变。这方面的例子包括佳洁士双重美白牙膏、小麦能量营养餐、Pria（一种下午茶点）和DVD播放器。这些产品少数具有复杂的突破性技术，但是大多数产品的使用只需要拥有者细微的态度和行为的改变。图3-12中的佳洁士双重美白牙膏是连续创新的一个例子。

2.动态连续创新

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

采用这种创新要求人们在某个不太重要的行为领域做出重大改变，或者在重要的行为领域做出中等程度的行为改变。例如，数码相机、个人导航器、移动端App和Bella and Birch纹理漆（不含胶水，采用特殊喷头的墙纸喷绘漆）。图3-13中The Shout Color Catcher的广告就是一个对大多数顾客群体来说动态连续创新的好例子。



图　3-12

佳洁士的双重美白牙膏被大多数人视为连续创新。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

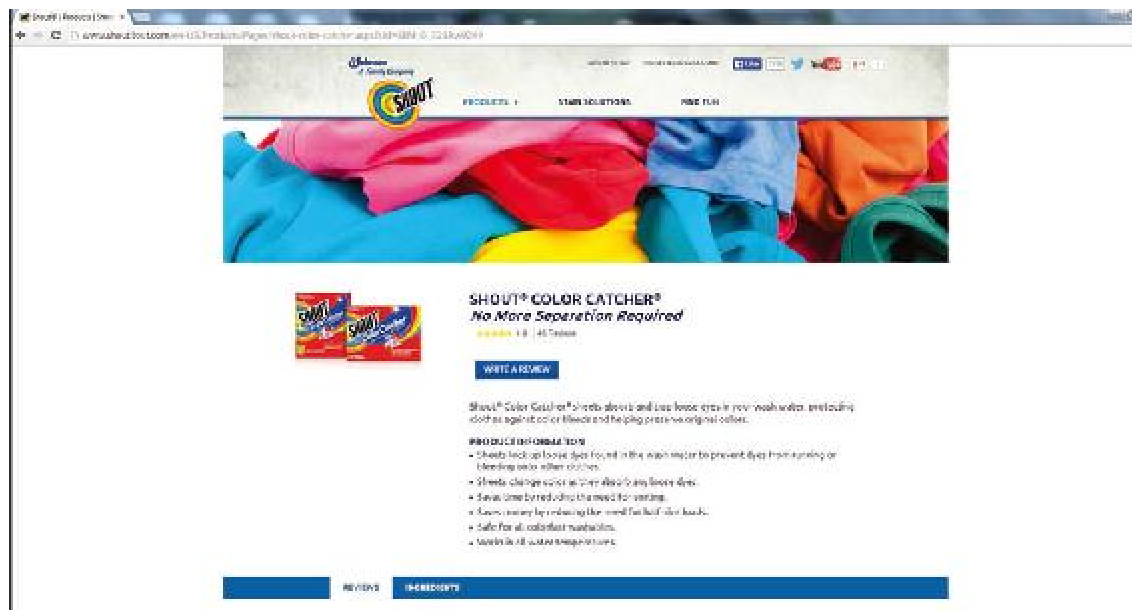


图　3-13

使用Shout Color Catcher要求大多数人在重要的行为领域做出中等程度的行为改变。对这些人来说，这就是一个动态连续创新。

3.不连续创新

采用这种创新要求在对个人或群体极为重要的行为领域做出重大改变。这方面的例子有诺普兰（Norplant）避孕药、素食者、丰田FCV氢汽车等。

每年发明的成千上万种新产品或改进型产品中，大部分都归入曲线中无改变的一端。许多理论和实证研究都是以不连续的创新为基础的。例如，单个顾客在购买创新产品时，会经历一系列迥异的步骤或

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

阶段，这被称为采用过程（adoption process），图3-14列出了这一过程的各个阶段。

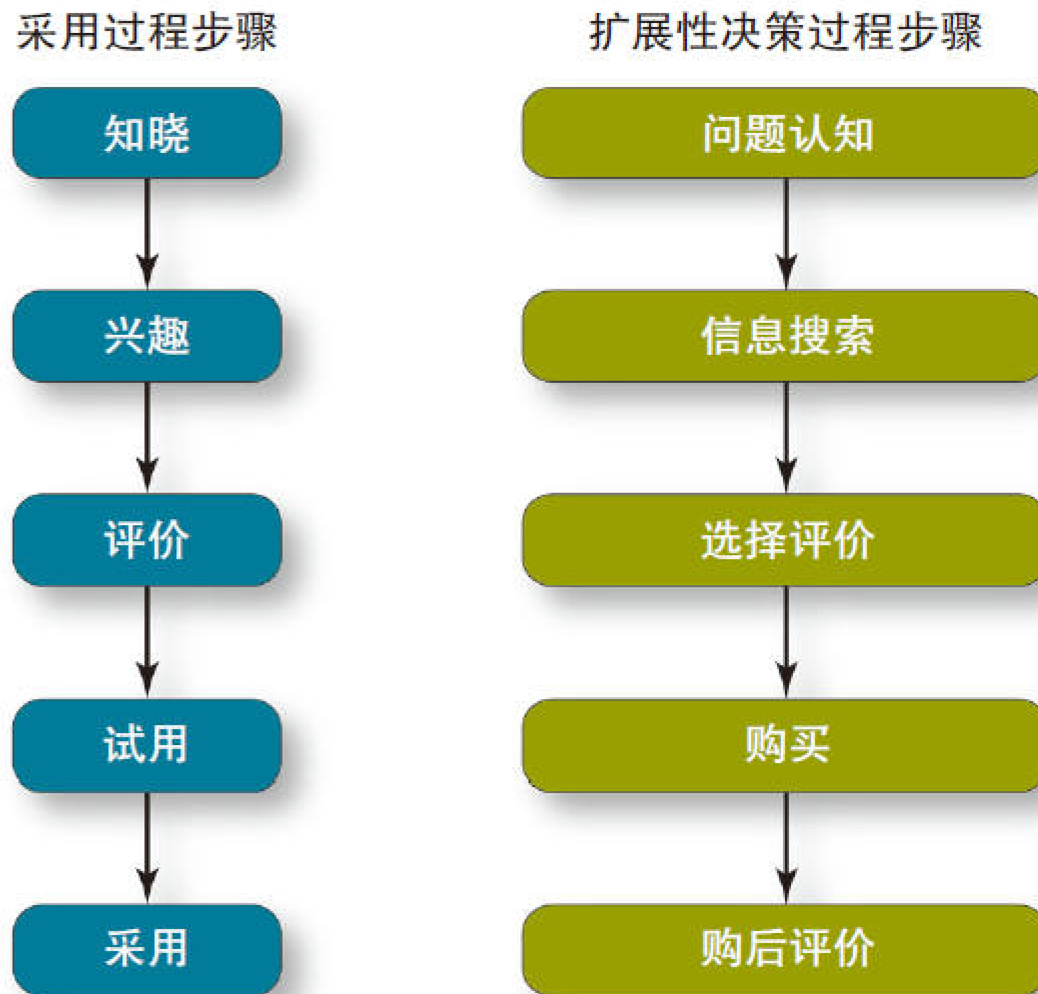


图3-14　采用过程和扩展性决策

图3-14还描述了第1章中所讲的扩展型决策的各个步骤。可以看出“采用过程”这一术语实际上是用来描述涉及新产品购买的扩展型决策的。我们将在第10章中详细讨论扩展型决策，这种类型的决策通常出现在顾客的购买介入程度很高的情况下。高度介入的购买适用于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

像电动汽车等不连续创新产品的购买。研究发现，在这类产品的购买中，顾客大多使用扩展型决策程序。

然而，认为所有创新产品的购买都采用扩展型决策程序则不一定正确。事实上，大多数连续的创新产品只引起有限的决策行为。作为顾客，我们一般不会花大量精力来决定是否购买Jolt新的野葡萄口味饮料或新的Glad微波蒸煮袋这类创新产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

扩散过程

扩散过程（diffusion process）指的是创新产品分布到整个市场的方式。“分布”（spread）一词指产品在某种程度上被有规律地购买的行为。[66]市场则可以大到整个社会（如某种新的软饮料），小到进入一个自助快餐店进餐的学生。

对大部分的创新来说，扩散过程随时间推移都会呈现相似的模式：相对缓慢的增长阶段，接下来是快速增长阶段，最后又是缓慢的增长阶段，如图3-15所示。但这种模式也有例外，特别是对于像新的即食麦片这类连续的创新产品，开始的慢速增长阶段可能被跳过。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

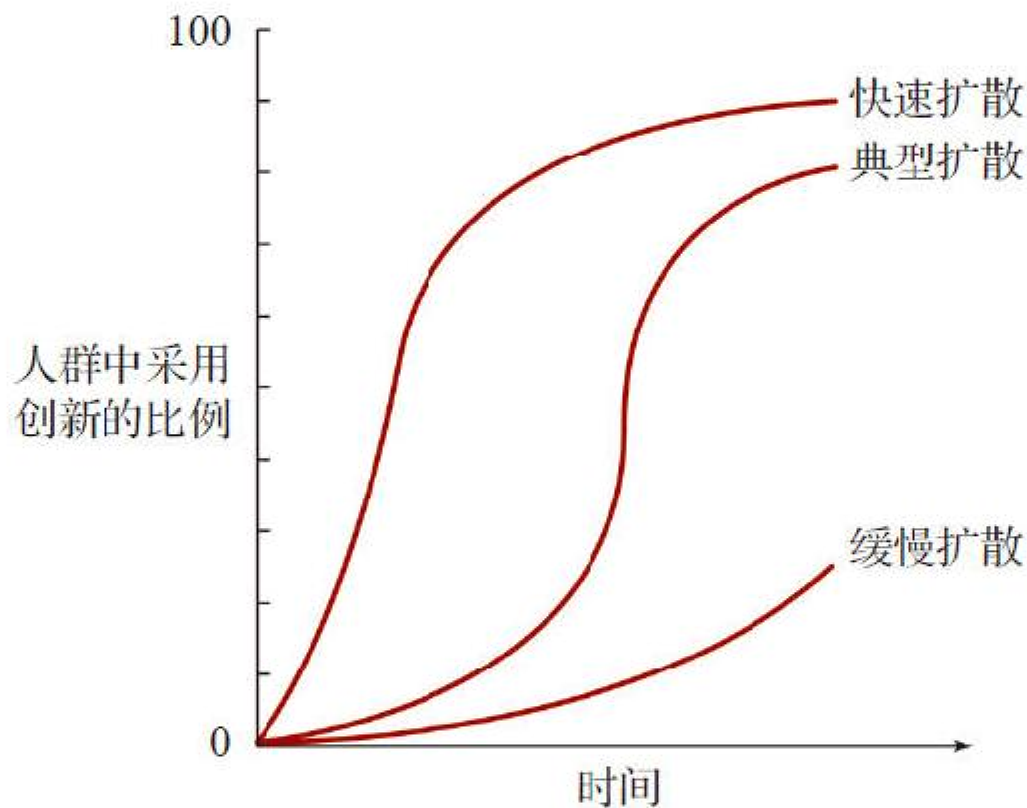


图3-15　创新扩散的阶段

有关创新产品的研究显示，从新产品导入到产品在目标市场饱和（销售缓慢或停止增长）的时间，从几天、几星期到几年不等。这引起了两个有趣的问题：①决定一种创新产品在某一细分市场上扩散有多快的因素是什么；②创新产品的早期购买者在哪些方面区别于晚期的购买者。

1.影响创新产品扩散的因素

创新产品的扩散速度取决于以下10个因素：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（1）群体类型。有些群体比另外一些群体更乐于接受改变。一般来说，年轻、富有和受教育程度高的群体能迅速接受包括新产品在内的改变。因此，目标市场乃是决定创新产品扩散速度的重要因素。[67]

（2）决策类型。决策实质上可分为个人决策和集体决策两种类型。做出决策的人数越少，创新产品扩散得就越快。

（3）营销努力。企业营销努力程度极大地影响着扩散速度。换言之，对创新产品的扩散，企业并非完全无力控制。[68]

（4）所满足的需要。创新产品满足的需要越是显而易见，扩散速度也就越快。Rogaine这一治疗某些脱发症的药物，在为头发稀少或谢顶而不安的人中迅速得到试用。

（5）相容性。创新产品的购买和使用越是符合个人和群体的价值观或信念，扩散得就越快。[69]

（6）相对优势。比起现有产品，创新产品越能满足相关需求，扩散就越快。相对优势既包括产品性能也包括成本。和CD以及DVD相比，DAT不存在任何优势，所以它从未真正地扩散开来。

（7）复杂性。创新产品越是难于理解和使用，扩散就越慢。从这一角度看，关键是使产品使用更方便，而不是使其变得更复杂。例如，把复杂的软件编译和改良，使其简单并且有趣。[70]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（8）可观察性。顾客越容易观察到采用创新产品的好处，创新产品扩散得就越快。手机相对而言可见性比较高；眼部激光手术虽然可见性较低，但人们经常谈论它。另一方面，有些治疗头疼的药物可见性不高，一般也鲜有人议论。

（9）可试用性。越容易在低成本或低风险条件下试用创新产品，产品扩散就越快。对于眼部激光手术一类产品，由于人们难于在现实环境中试用，其扩散受到阻滞。对于低价商品如头疼治疗药物，或数码摄像机等可以租用、借用或在商店里试用的产品，这一问题相对不是太突出。

（10）知觉风险。与采用创新产品相联系的风险越大，扩散就越慢。风险包括经济的、身体的或社会方面的风险。知觉风险（perceived risk）取决于三个方面的因素：①创新产品无法产生预期效果的可能性；②不能产生预期效果造成的后果；③可修复性、修理费用和其他问题。[71]例如，许多顾客想要获得激光治疗手术带来的好处，也认为其成功率非常之高，但是他们感到手术失败会有严重的和不可恢复的后果，因此不敢使用这项新产品。

图3-16显示的是四种流行消费电器产品的扩散曲线，你如何解释它们在扩散速度和渗透水平上存在的差异呢？

2.不同时点创新产品采用者的特点

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图3-15和图3-16中的累积曲线描述了随着时间推移，使用新产品人数增长的百分比。如果我们把这一曲线从累积形式变成对应每一时点采用创新产品人数百分比的形式，就会得到我们所熟悉的钟形曲线（见图3-18）。

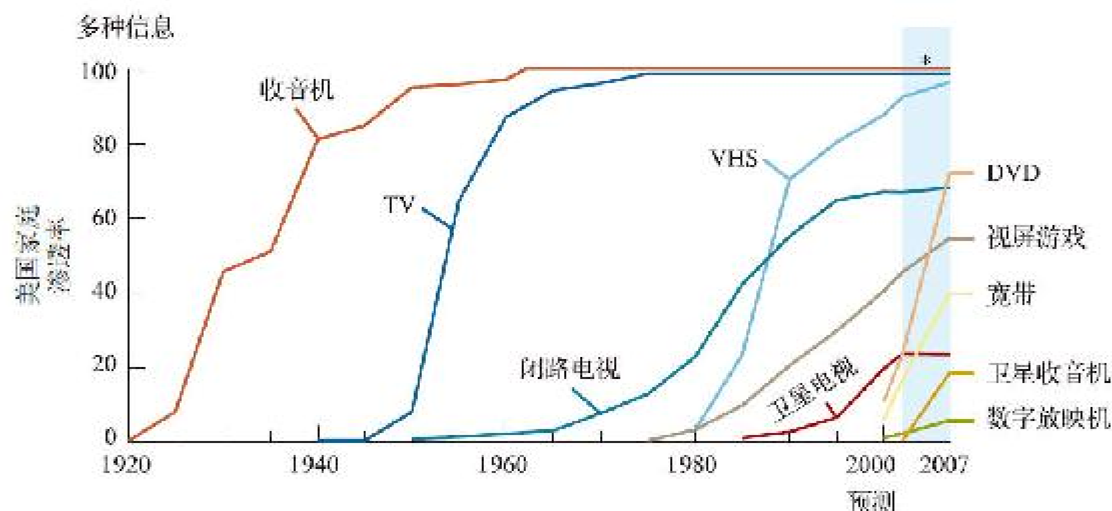


图3-16　消费电子产品的扩散曲线

资料来源：ECONOMIST by Economist.Copyright 2005 by Economist Newspaper Group.Reproduced with permission of Economist Newspaper Group in the formal Textbook via Copyright Clearance Center.

图3-17强调的是这样一个事实，一小部分人会很快采用创新产品，另外一小部分人则极不情愿采用，群体中的大多数人采用的时间介于这两者之间。研究人员发现，根据人们采用产品的相对时间，可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以将任何一种创新产品的采用者划分成五组，这叫作采用者分类（adopter categories，见图3-17），它们分别是：

创新者：一种创新产品最早的2.5%的采用者。

早期采用者：接下来的13.5%的采用者。

早期大众：接下来的34%的采用者。

晚期大众：接下来的34%的采用者。

滞后者：最后16%的采用者。

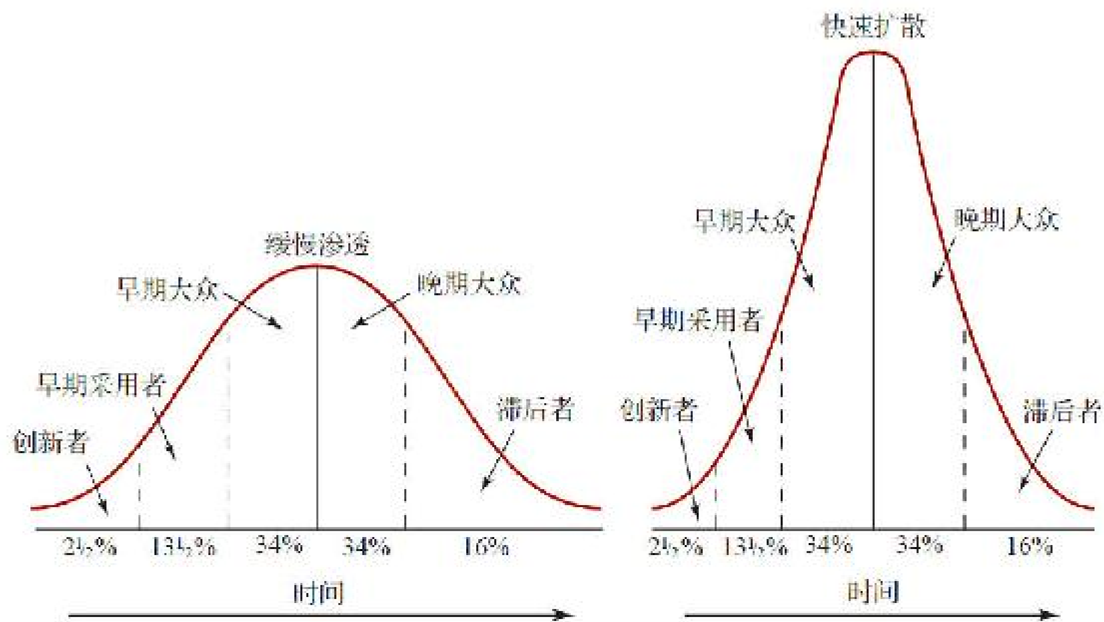


图3-17　随时间而变化的创新采用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上述五种人有什么区别呢？我们可以从下面的概括性描述开始，对其加以区别。很明显，产品分类的调查研究对于充分了解具体的营销情景十分必要。

创新者（innovators）是富有冒险精神的风险承担者，他们能够承担采用一种不成功新产品带来的经济和社会损失。他们视野开阔，以其他的创新者而不是他的同伴作为参照群体。他们一般较年轻，受教育程度较高，比其同伴具有更大的社会流动性。创新者充分利用各种广告媒体、推销人员和专业性信息来源来了解新产品。

早期采用者（early adopters）通常是当地参照群体内的意见领袖。他们事业有成，受过良好教育，比同伴年轻。他们在一定程度上愿意承担采用创新产品带来的风险，但同样关心失败的后果。早期采用者也使用广告、专业和人际信息源，并向他人提供信息。

早期大众（early majority）对创新产品很谨慎。他们比其所在社会群体中的大多数人采用得早，但又是在创新产品已被证明是成功的之后才采用。这一群体的顾客积极参加社交活动，但很少是领袖。他们年龄较大，受教育程度较低，社会流动性也较早期采用者低。早期大众顾客主要依赖人际信息源。

晚期大众（late majority）对创新产品持怀疑态度。他们采用新产品更大程度是出于社会压力或者老产品越来越难取得，而不是由于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对创新产品有好的评价。他们通常年纪大，社会地位和流动性较前面的采用者低。

滞后者（laggards）只在当地活动，社会活动很少。他们较为武断，有怀旧情结，极不情愿采用新产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

扩散过程与营销策略

1. 市场细分

创新产品的早期采用者与晚期采用者有所不同，这意味着应当采取一种灵活的目标市场方法；也就是说，在目标市场大致选定后，企业应当首先把注意力集中在目标市场内最有希望成为创新者和早期采用者的人身上。[72]在向这群人宣传产品功能特点时，应强调产品的新颖和革新特点。由于这个群体十分关心并精通于产品种类，营销沟通还可将重点放在产品的技术特点上，然后让受众自己去理解这些特点会带来的好处。[73]

在创新产品得到认可后，企业的注意力就应当集中到早期和晚期大众采用者身上，为此，常常需要使用不同的媒体。另外，信息的主题也应当从强调新颖性转移到强调产品已获得认可和证明它们的优越功能上来。

2. 扩散促进策略

表3-5为企业如何制定市场策略、提高创新产品的市场接受程度提供了框架，关键之处是从目标市场的角度分析创新产品，这种分析能够发现妨碍市场认可与接受的潜在阻力——扩散障碍（diffusion

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

inhibitors），营销主管的任务就是制定促进扩散的策略来克服这些障碍。表3-5列出了一些促进扩散的可能策略。

表3-5 创新分析和扩散促进策略

影响扩散的因素	阻碍扩散的情况	扩散促进策略
1. 群体性质	保守	寻找其他市场，以群体内的创新者为目标
2. 决策类型	群体决策	选择可以到达所有决策者的媒体，提出化解冲突的主题
3. 营销	有限	以群体内的创新者为目标，使用地毯式轰炸策略
4. 感知的需要	弱	做大量广告表明产品利益的重要性
5. 相容性	冲突	强调与价值规范相符的属性
6. 相对优势	低	低价格，重新设计产品
7. 复杂性	高	在服务质量高的零售店销售，使用有经验的推销人员，使用产品演示，投入大量的营销努力
8. 可观察性	低	大量使用广告 必要时发起目标可见的事件营销
9. 可试性	困难	向早期采用者免费提供样品，对租赁机构提供优惠价格
10. 知觉风险	高	成功记录，权威机构认证或证明，担保

考虑图3-18中的创新，哪些因素会阻碍它的扩散？哪些策略又能被用来克服这些阻碍？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

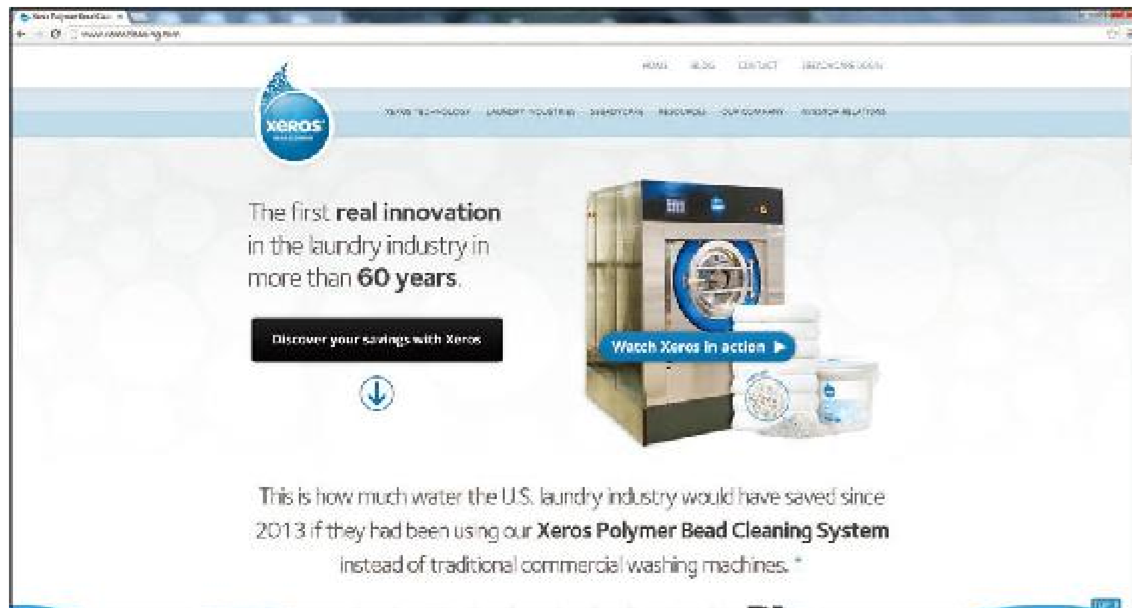


图 3-18

10个因素决定了创新的成败。基于这10个因素，你怎么评价这一创新？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三篇　内部影响

第4章　知觉

引言

你可能已经注意到，越来越多的品牌正出现在你最喜欢的电视节目、电影、音乐视频和视频游戏中。这不是偶然，这项技术被称为植入广告（product placement），植入广告的费用支出在美国已经达到40亿美元，并且以超过30%的年增长速度在增长。当前，植入广告已经形成了一个完整的领域，有一批媒体和公关商业组织致力于向适合的目标对象传递合适的品牌信息。通用汽车以植入广告的方式投入大量的资源用于雪佛兰的品牌建设。例子如下：[1]

《欢乐合唱团》是一个主要面向年轻女性观众、收视率很高的电视节目。雪佛兰播出了一段该节目中的Schuester老师正在驾驶黄色活动折篷巡洋舰的情节。作为这个节目的赞助商和广告商，雪佛兰也将继续赞助这种植入式的节目。

《人到中年》是一个针对中年男性的电视节目。这个电视节目的中心就是围绕着雪佛兰展开的，因为其中一个主角是雪佛兰经销商，另外一个主角也是那里的工作人员。因为许多故事情节都发生在经销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

商店，因此营销效果就远远好于典型的产品植入广告。这也许就能解释为什么这里的植入式广告能够产生75%的回忆率和65%的购买考虑，效果要比其他的植入式广告好很多。然而，通用汽车公司也指出，这种植入广告要比其他植入形式投入更多的工作，而且需要公司的员工、节目组人员、广告公司之间的密切配合。

《夏威夷探案》这个电视节目有一个广泛的收视人群，雪佛兰品牌也很好地融入了这个节目。主角Steve McGarrett驾驶着雪佛兰西尔维拉多（Silverado），他的搭档Danny Williams开着卡玛洛（Camaro）。汽车在电视片段中不断出现，警察驾驶着它们在岛上打击罪犯。

植入式广告的增多受诸多因素的影响，一个主要因素是DVR的兴起，它使得顾客通过快进功能可以避免收看广告。植入式广告的优点是它能够将品牌自然地融入故事情节，从而创造积极的品牌信息，使顾客几乎不可能避免这种信息。尼尔森（Nielson）认为以下几种情况可以获得最好的植入广告效果：当品牌和电视情节非常相符时（想象在《夏威夷探案》中的跑车和打击犯罪），当主角称赞品牌的特点时（这种对话经常在《人到中年》节目中出现，主角对这种品牌的使用就是一种隐含的推荐），或者商业广告间隙出现该品牌的广告（雪佛兰也这样做了）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知觉是从顾客展露并注意某个营销刺激到对刺激加以解释的整个过程。本章开始的引言表明，展露和注意都是具有高度选择性的——这意味着顾客只会处理所得信息的一小部分。并且正如我们接下来将要看到的，解释是一个十分主观的过程。因此现实和顾客知觉存在着巨大的差别。营销人员如果希望将品牌信息有效地传达给顾客，就必须理解知觉的性质和众多影响因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知觉的性质

信息处理（information processing）是刺激物被知觉、转化成信息并被存储的一系列活动。图4-1说明了一个由四个阶段构成的常见信息处理模型，这四个阶段分别为：展露、注意、理解和记忆，其中前三个阶段构成了知觉（perception）过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

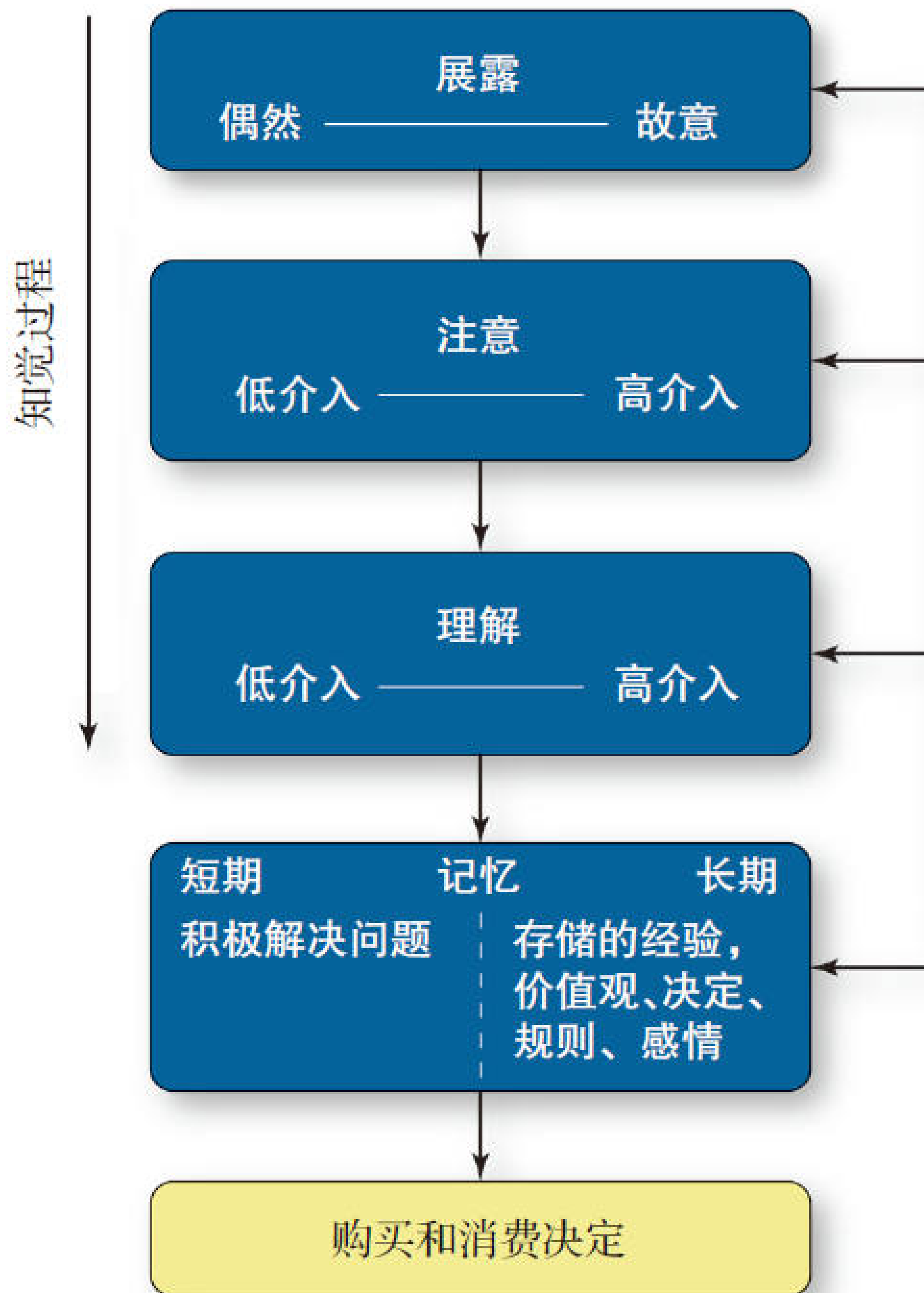


图4-1　顾客决策过程中的信息处理

展露发生在刺激物如广告牌出现在人的感官接收神经如视觉神经范围内时。注意发生在刺激物（广告牌）“被看到”（接收神经将感

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

觉信息传递到大脑进行处理的过程）时。解释是对接收到的感觉赋予意思或意义。记忆是对刺激物的意思在短期内为了立即决策而予以运用或将其长期保留。

图4-1及上述讨论显示了从展露到记忆的线性流程。其实，这些步骤是同时进行并相互作用的。例如，一个人的记忆影响着他被展露或注意到的信息和这个人对这些信息的理解。同时，记忆本身也被正在接收的信息塑造着。

知觉及记忆两者都带有选择性。在众多存在的信息中，展露给个体的只是很有限的一部分。刺激物被赋予的意思不仅由刺激物本身决定，而且因个体不同而不同。当个体需要做出购买决定时，绝大部分这些已经被大脑处理和解释过的信息，并不处于激活状态。

顾客决策过程中知觉对信息处理的选择性，或称为知觉防御（perceptual defenses），指的是个体并不是营销信息的被动接受者，相反，顾客很大程度上决定他们将要碰到的信息以及他们赋予它们的理解及意义。显然，对营销经理来说，如何与顾客成功地交流是一项具有挑战性的工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

展露

当刺激物出现在一个人的相关环境里，并且在其感觉接收神经范围内时，我们称之为展露（exposure）。展露提供给顾客注意到可得信息的机会，但绝不保证顾客可以接收到它。例如，你是否曾有过这样的经历，当你正在观看电视时，却意识到你并没有注意正在播放的商业广告？在这种情况下，展露发生了，但由于你注意力不集中，商业广告只会对你产生很小的影响。

通常个体面对的仅仅是被展露的刺激物中的很少一部分。现在，有成百的电视频道、上千的广播电台、无以计数的杂志和呈爆炸性增长的网站。商店内通常摆满了数以万计的商品，贴满了令人眼花缭乱的广告。但即使在今天这样的需要同时处理多重任务的社会，个体在面对被展露的刺激物时，仍然存在限制。[2]

那么展露在个人面前的某个特定的刺激物是由什么决定的？是纯粹偶然还是有意识的过程呢？展露在个人面前的刺激物大多数是个体自主选择的结果，我们自主选择观看哪些刺激物而回避其他刺激物。通常我们寻找自认为有助于实现某种目标的信息。个体的目标及为达到目标所需要的信息，是由个体现在和他所向往的生活方式以及诸如饥饿、好奇之类的短期动机共同决定的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当然，在日常生活中，我们或多或少会偶然、随机地面对大量的刺激信息。比如，驱车行路时，我们会听收音机里播送的广告，看各种各样的广告牌，留意橱窗陈列广告等，而这些可能都不是我们刻意寻找的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

选择性展露

由于展露失败会导致沟通失效并减少销售机会，营销人员十分关注展露的选择性。例如，当顾客迈进一家商场时，其购物行为有高度的选择性。研究发现，只有约21%的美国购物者会逛遍商场的每一条货道，其他顾客会有意避开自己不购物的货道。法国、比利时和荷兰的顾客购物时的选择性也很高，而巴西和英国的顾客则几乎会逛遍商场的每一条货道。[3]

营销人员也很关注媒体展露。媒体是营销人员投放商业广告信息的载体，包括电视、广播、杂志、直邮、广告牌和互联网。媒体展露的主动性和自我选择性所产生的影响可以在广告播出时，人们快速跳过广告节目、转换频道或广告静音等行动中体现出来。当观看一个预先录制好的节目时，我们会快进从而快速跳过（zipping）广告节目；转换频道（zapping）是指广告出现时转换频道；广告静音（muting）是指在广告时间关闭电视声音。这是顾客选择性地避开广告信息的三种简单方法，一般被称为广告躲避（ad avoidance）。

电视遥控器的普及使快速跳过某个节目、更换频道或调低音量变得轻而易举。实际上，现有和未来的技术发展，赋予顾客越来越多的对电视广告展露的自我控制权。其中一种技术就是TiVo等公司生产的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

数字硬盘录像机（digital video recorder，DVR）。顾客观察探讨了DVR如何改变媒体广告的环境及营销人员如何应对。

有意避开广告是一种全球性的现象，不仅电视广告存在这种情况，广播、网络、杂志和报纸等媒体广告也同样面临这一情况。广告躲避与大量的心理和人口统计因素有关。Initiative公司最近开展了一项全球性的广告躲避调查，涵盖各种媒体，发现广告躲避行为在生活繁忙、高社会阶层、男性和年轻的消费群体中日益显著。[4]

此外，广告越扎堆，人们越可能避开广告，对广告的态度也更为负面。顾客越来越讨厌（并且积极躲避）乏味、缺乏信息量和侵犯性的广告。[5]例如，在中国，随着广告的新鲜度和产品的多样化逐渐减退，人们越来越多地避开广告，对广告的感觉也愈发负面。[6]在网络上，营销人员设计了不能被删除的“弹出式广告”。更极端的是一些剧院，在放映电影之前播放广告，由于观众只能被动地等待电影的开始，这种广告比选择性的电视广告效果好。[7]然而，对这种广告的运用必须小心，因为观众很可能对这种强制性的展露十分反感。[8]实际上，有研究发现，许多网络用户烦透了那些弹出式广告，他们甚至专门从网站上下载反弹出广告软件来从根本上杜绝其干扰。[9]

为了应对顾客避开广告的行为，营销人员把自己的品牌广告投放在娱乐媒体上，例如，电影和电视节目中，以提高展露机会，获取更多的投资回报、促销机会或其他利益。顾客并不会刻意回避这种产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

植入式广告（product placement），因为它告诉顾客在何时、如何使用该产品，从而起到强化产品形象的作用。产品植入式广告代理商通过阅读剧本及参考布景设计师的意见来确认广告的最佳植入时机，其目的就是使品牌以真实、微妙、不引人瞩目的形式展露给顾客。[10]产品植入式广告在美国普遍存在，但并非能够被全世界接受，例如在英国，直到最近，产品植入式广告才变成合法行为。但即使如此，在广告开始、结束或广告间隙后必须有一个“P”标志，即一个付费说明。这样规定的逻辑大概是，它会对顾客发出警告信息，警告顾客这些植入场景本质上都是广告。[11]你认为此类信息披露对植入式广告的有效性会产生什么影响？你认为这种要求会被强制实施吗？这其中包含什么样的伦理问题？

顾客观察

生活在DVR世界

DVR可以对电视节目进行数字化录制，并且具有“时移”功能。目前有20%的美国家庭拥有DVR，并且预期这个数字还在增长。[12]营销人员最担心的是会增加广告躲避。观看预先录制好的电视节目的观众跳过广告的概率是观看相同内容的直播节目的2倍，而50%~90%的DVR使用者至少会跳过一些商业广告。[13]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其他一些研究则持比较乐观的看法。一些研究指出，实际上大多数跳过广告的观众仍然“注意”到了这些广告，有时他们还会停下来观看自己感兴趣的广告。[14]研究咨询公司Innerscope Research最近发现，那些快进广告的DVR使用者比那些不跳过的使用者更容易被广告吸引。[15]

显然，营销人员的思维必须超越传统模式，因为DVR技术正在改变人们观看电视的方式。现在正在尝试的一种策略是压缩广告，使顾客即使在快进时仍然可以看到实时的短版广告。[16]在这种策略下，研究表明关键在于简单明了并使关键品牌信息出现在更容易被注意到的屏幕中央。其他可使用的策略包括：[18]

（1）静止类广告。这种策略是使顾客的视觉相对静止30秒，让营销人员有机会去展示包装、品牌和标识，使观众在快进时也能看到他们的广告。《兄弟情怀》（Brotherhood）是罗得岛州普罗维登斯的一个电视节目，利用都市景观作为视觉焦点。随着广告的快进，云朵就会开始慢慢移动，伴音也变得非常有戏剧效果。

（2）混合类广告。混合类广告是模仿观众们正在观看的节目。这种与节目搭配的广告能够有效避开观众快进广告。吉尼斯（Guinness）就使用过模仿《流言终结者》（Mythbusters）的混合类广告，它比普通的吉尼斯广告高出了41%的回忆率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）交互式广告。美国TiVo公司最近增加了互动功能，播放广告时，顾客可以看见更详细的品牌信息和附加的广告。索尼（Sony）创造了多种结局的广告，让观众通过他们的远程终端来选择。在DVR传送相关的品牌信息和顾客所需要的内容上，互动式广告为营销者提供了更多的自由。

（4）动态广告植入。DirecTV正在使用的技术允许“通过DVR硬盘将可寻址广告（household add-ressable ads）无缝嵌入生活和记录视频内容中”。这样的微观营销可以提供更适合顾客需求和目标的广告，但这种方式成功与否的一个关键因素就是，一般情况下顾客对待广告的态度和特殊情况下顾客针对特定广告的注意力。[19]

除了这种适应性，网络也在密切关注不会涉及DVR技术的可替代交付平台。我们的目标是用这样的平台取代DVR。哥伦比亚广播公司（CBS）所做的研究表明，很多顾客愿意接受广告从而免去他们为每月的硬盘录像机所需支付的10美元。这种现象的出现还要依赖于“任何时候”欣赏流行节目的可获得性，而且这仅仅是所研究的战略类型。正如哥伦比亚广播公司的代表所说的：

我把DVR称为一种过渡技术，DVR将会被流媒体和视频点播（VOD）代替。这将使顾客能够以他们任何想要的方式收看节目，而且这样做可能更吸引广告商。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

延伸思考

1.你认为较迟采用DVR的用户是对“广告躲避”这一功能兴趣不大吗？如果他们学会使用DVR，其兴趣会否改变？

2.除了上述几种策略，你还能否想出其他说明策略来减缓顾客使用DVR进行广告躲避的趋势？

3.你同意哥伦比亚广播公司关于DVR是一种过渡技术的说法吗？

电影和电视只是产品植入式广告的一种途径。市场营销人员在更独特的媒体上做广告，以增加展露机会。例如，在卡车和出租车的车身、飞机、活动、视频游戏中做广告。户外和视频游戏是这类广告的主要增长领域。除传统的广告牌外，在户外做广告还有很多其他方式。阿迪达斯（Adidas）在阿姆斯特丹的一家新店开业时，在户外展示了一个6英尺长、6英尺深、24英尺宽的模拟鞋盒。而在德国世界杯期间，阿迪达斯在高速公路上摆放了奥利弗·卡恩（Oliver Kahn，德国足球队的守门员）俯扑足球的215英尺长的横跨公路的截图（见图4-2）。[20]这种户外广告具有强烈的视觉效果，让人们无法忽视它。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 4-2

营销者逐渐开始采用非传统的媒体增加信息展露。

视频游戏可能是广告增长最快的了。它向想成为玩家和逃避传统媒介的年轻男性进行广告展露。一位专家指出：

广告商已经注意到年轻男性，尤其是介于18~24岁的年轻男性，他们中有越来越多的人抛弃电视，转而支持多样化的视频游戏和互联网。尼尔森公司和电子游戏发行商美国动视（Activision）的一项最新研究显示，玩家不仅接受嵌入游戏中的广告品牌，而且在广告真实可信的情况下，他们还会购买与之相关的一些产品，这就使得该领域（视频游戏广告）更具有吸引力。[21]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所以，扬基集团（The Yankee Group）估计，一方面，在某些媒介（电视和杂志）上的广告费仅增长4%~5%，甚至某些媒介（报纸）的广告费有所缩减，但另一方面，视频游戏上的广告费每年的增长都超过30%，并迫近10亿美元大关。[22]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自愿展露

虽然顾客经常避开商业广告和其他营销刺激，但当他们想要购物、娱乐和寻求信息的时候，也会主动寻找某些广告。正如我们前面提到的，顾客会主动寻找他们想要购物的货道。[23]还有，许多观众期待着观看有关“超级碗”的广告。更引人注意的是对信息性广告（infomercials）的正面反应。这类节目长度的广告通常提供免费电话或网址以供受众订购产品或获取更多的信息。这积极地影响了品牌的态度和顾客的购买意向。[24]早期采用者、意见领袖比一般顾客更多地观看信息广告。[25]这表明，这种广告节目可以通过他们一传十、十传百的交流方式获得显著的间接效果；同时还说明，信息性和相关性对营销信息的自愿展露十分重要。

暴露在网络信息和广告之下可能是自愿的，也可能是非自愿的。正如上面所提到的，顾客对弹出式广告和横幅广告的展露大多是非自愿的，因为顾客只是在寻找其他信息或娱乐的时候碰到了它们，但那些主动点击横幅广告和弹出式广告的顾客则属于自愿展露。

顾客也会通过访问公司的主页和其站点来主动寻找广告信息。例如，新购汽车的顾客可能会访问生产厂商的网站如www.toyota.com和独立站点如www.edmunds.com。顾客还可以通过网上注册，获得企业更

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

多产品或服务的优惠券和定期更新的信息。这种具有自愿和自我选择性质的网络信息，可使顾客“有选择性地”通过电子邮件获得促销信息，称为许可营销（permission-based marketing）。[26]顾客可以控制信息的展露，从而更乐意接受和回应这些信息。许可营销的概念也被用于增强通过手机进行移动营销（mobile marketing）的效果。[27]最终，要注意网络病毒性营销和口碑营销依靠的是顾客自愿展露和营销信息的分配。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

注意

当刺激物激活我们的感觉神经，由此引发的感受被传送到大脑做处理时，注意（attention）就产生了。注意要求顾客将有限的智力资源分配到不断出现的各种刺激物的处理中来，如货架上的包装或网页上的横幅广告。正如我们之前讨论的，由于营销环境具有高度的集聚性，顾客需要时刻面对着数千倍于其处理能力的外界刺激物。所以，顾客不得不有选择地关注广告及其他信息。如一家广告代理公司的经理说：

引人瞩目对于广告越来越重要了。广告一定要做到响亮而简单，吸引眼球并使人信服。因为与顾客对话的机会正变得越来越少，你必须抓住机会。[28]

图4-3中的广告很可能会吸引你的注意力。是什么决定或影响人们的注意力呢？此刻，你正在商场里寻找一台DVD，已经走到DVD专卖区，这时你的注意力完全集中在如何从不同的品牌中挑选。突然，一段响亮的广播使你的注意力偏离了面前的DVD陈设。随即你的注意力分散了，开始集中到附近你在之前不曾注意过的物体上。其实你周围一直存在这些刺激物，但你对此不予理会，直到你刻意去留意它。这个例子表明，注意经常与具体环境相联系。在不同环境下，同一个体对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同一刺激会给予不同程度的注意。总之，注意力由三个因素决定：刺激物、个体及环境。



图　4-3

该广告使用了刺激物因素，如颜色和趣味性，来吸引人们的注意力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

刺激因素

刺激因素是指刺激物本身的物质特征。刺激物的特征包括广告大小、颜色等，是营销人员可以控制的，并且能不依赖于个体的特征独立地吸引我们的注意力。刺激因素引发的注意一般是自动的。所以，即使你对汽车毫无兴趣（个体特征），还是会不可避免地被一幅巨大华丽的汽车广告（刺激因素）所吸引。

1. 大小

越大的刺激物越容易引起注意。所以，越多的货架空间会吸引越多的注意力，带来更高的销售额。[29]因此，消费品公司为了确保足够的货架，经常向零售商支付所谓的货位津贴（slotting allowances）。联邦贸易委员会估计，美国的公司平均每年在货位津贴上至少花费90亿美元。[30]

大小也会影响顾客对广告的注意，图4-4展示了不同尺寸的杂志广告的相对吸引力。越大的广告越能吸引注意，大的横幅广告可以吸引更多的注意力，这也是横幅广告和网络广告版面不断增大的原因。[31]更大的黄页广告能吸引更多注意力和产生更高的回忆率。一项研究发现，从黄页中寻找信息的顾客注意到90%以上的1/4页广告，但仅注意到25%的小广告。[32]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 强度

刺激的强度（如响度、亮度、长度等）也能增加注意。例如，广告在屏幕上播放的时间越长，越容易被注意和记住。[33]网络上，强度的表现之一是侵入性，为了阅读想要的内容，浏览者被迫观看横幅广告或弹出式广告。一项研究发现，在顾客链接到想要访问的网址之前，如果屏幕上除了一则横幅广告别无他物，则注意水平是一般情况下的3倍，点击率则高出25倍。[34]但在使用侵入性广告的时候，一定要注意顾客可能的负面情绪和避开广告的倾向。

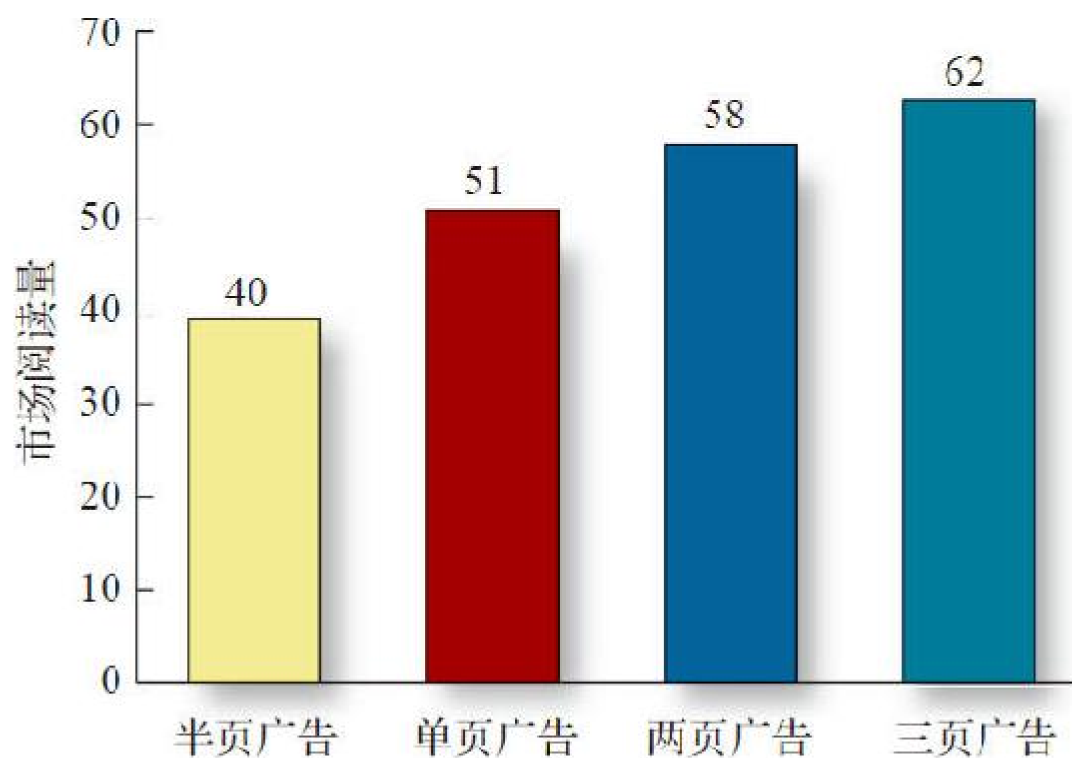


图4-4　广告版面大小对阅读率的影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：©D. L. Mothersbaugh, G. R. Frank, andB. A. Huhmann 2015.

重复与强度密切相关，指顾客在一定时间内接受某种刺激（品牌商标或广告）的次数。随着重复次数的增加，注意下降，尤其是在暴露于刺激的时间很短（即强度很高）的情况下。例如，对同一本杂志上同一则印刷广告的多幅插页，人们的注意程度从第一幅到第三幅会下降50%。[35]

重复导致的注意减少应该用两个因素来解释。第一，在重复的过程中，顾客关注的焦点可能从广告的一部分转移到了另一部分。你在观看一则广告很多次以后还能从中发现什么新信息吗？随着对广告熟悉程度的增加，顾客的注意力将发生转移。一项研究表明，顾客的注意力会从广告的品牌组件（名字、商标等）转到广告的文本组件。[36]这种注意力的再分配十分重要，因为广告文本虽然可以传达品牌的很多信息，但要说服顾客阅读广告却不是一件容易的事情。第二个因素是重复往往会增加回忆。[37]重复的暴露会减少注意，但会强化记忆。

3. 有吸引力的视图

人们都容易被愉快的刺激所吸引，而厌恶不愉快的刺激，这就是有吸引力的视图，如巍峨的山峰和漂亮的模特，会吸引人们对广告的注意的原因。除了其他特征，广告的视觉或图片因素也会强烈地影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

着人们的注意力而独立于其他因素。一项研究发现，好的图片会增加顾客浏览零售网站的时间。[38]针对1300多幅印刷广告的另一项研究发现，不论大小，图片会比其他任何广告要素（品牌、文本信息等）吸引更多的注意力。这种图片优先（picture superiority）效应说明了广告视图的重要性，也揭示了现代印刷广告大量使用图片的原因。但由于人的注意力是有限的，注意某一部分就必然忽略另一部分，所以加大印刷广告的图片，会减少人们对品牌的注意。[39]

尤其要注意那些本身富有吸引力而容易把人们注意力从品牌上转移的因素，广告的视图和漂亮的模特都是这样的因素。一个公司发现广告里穿着火辣的模特可能使人们只注意模特而忽视了产品本身，结果在看过广告的72小时后，顾客对品牌名的回忆度反而下降了27%！[40]

4.色彩和运动

色彩和运动可用于吸引注意力，因为鲜艳的色彩和移动的物体更引人注目。某些颜色及其特征会使人产生兴奋与激励的情绪，这是与注意密切相关的。鲜艳的包装比色彩暗淡的包装更容易吸引人的视线。红黄等暖色调比蓝灰等冷色调更令人兴奋。[41]

商场内明亮的包装和陈设更能吸引注意力。由于红色具有引人注目和产生兴奋的作用，零售商经常在商品陈设中使用红色来鼓励冲动性购买。[42]而且，如果销售陈列中有动态的招牌，则更易于吸引注意

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

力并增加销售。所以，Eddie Bauer公司使用动态数码招牌代替了静态的商品陈列。[43]

色彩和运动对广告也很重要，有动画的横幅广告更引人注目。[44]一项对黄页的研究表明，彩色广告比黑白广告更多受到人们的注意，更经常被翻阅，被阅读的时间更长。[45]图4-5显示了黑白广告和版面大小不等的四色杂志广告吸引注意力的程度。

图4-6展示了只有颜色使用不同的两款柯尼卡（Konica）复印机的广告。与黑白广告相比，彩色的这款广告明显被更多的读者注意。

5. 位置

位置指的是物体在物理空间或时间中的方位。零售店中易于被发现的货品更能吸引注意力，店内端架（end cap）和触摸屏（kiosk）的运用正是出于这个道理。此外，处于视野正中的物体比处于边缘的物体更容易被人注意，这就是消费品生产商为取得零售店中与视线平行的货位而激烈竞争的主要原因。[46]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

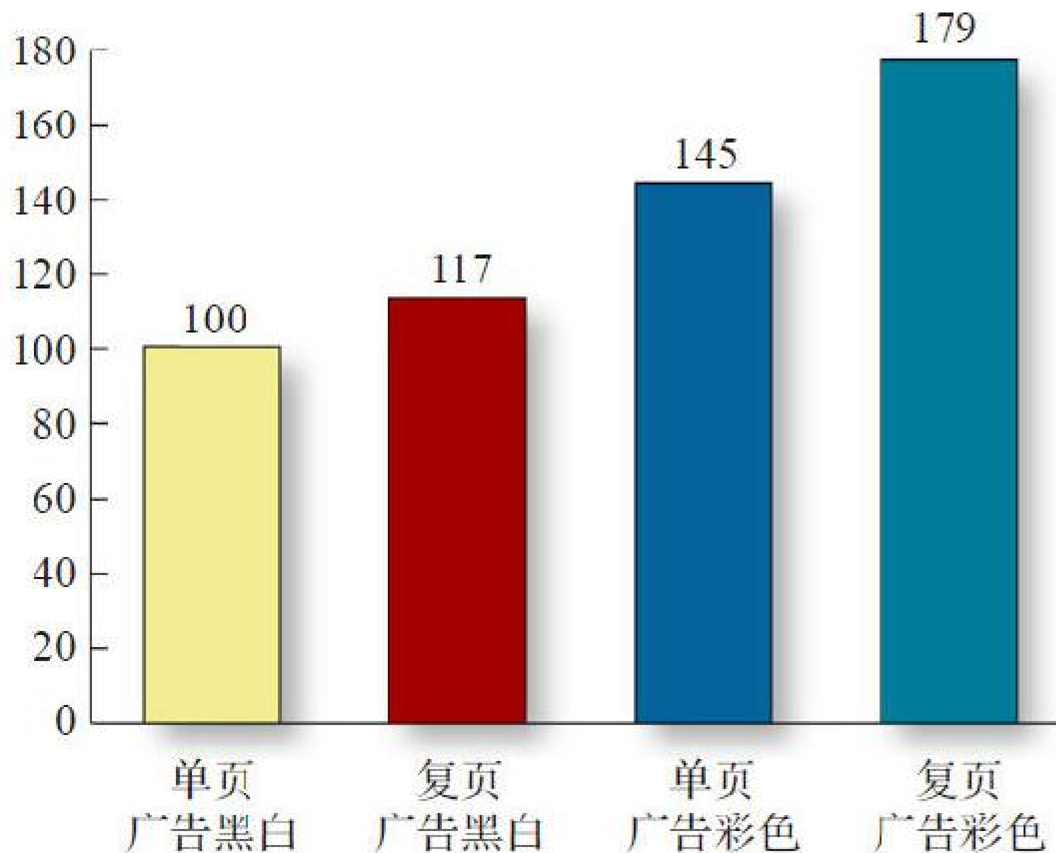


图4-5　色彩和大小对关注程度的影响

注：假设单页的黑白广告的阅读指数为100。

资料来源：“How Important Is Color to an Ad?”Starch Tested Copy,February 1989,p.1,Roper Starch Worldwide，Inc.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

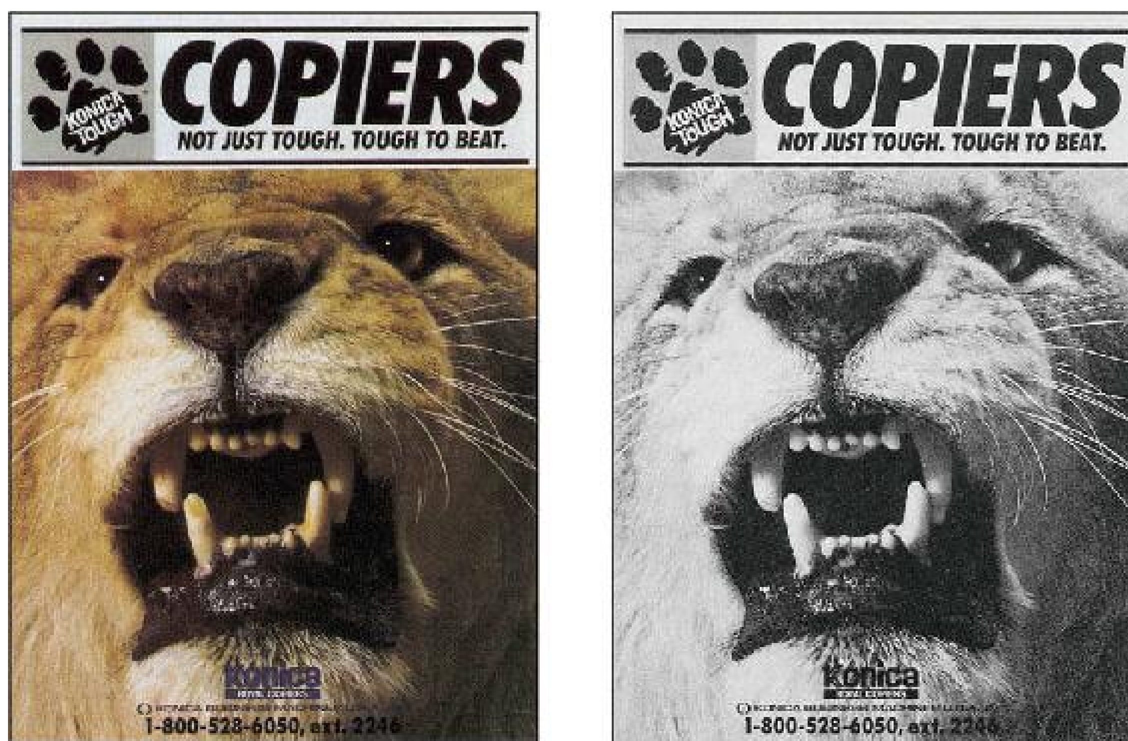


图 4-6

广告的颜色能够吸引注意力。彩色的柯尼卡广告得到了显著的62%的分数，而相同的黑白柯尼卡广告只有44%。

广告中的位置效应受到媒体特点以及顾客与媒体之间互动的影响。广告内部不同元素吸引注意力的程度也与其位置[47]和人们的阅读顺序有关。印刷广告中，印在右面纸张上的广告比左面的更引人注意，而这取决于我们如何阅读杂志和报纸。美国读者习惯于按从左上角到右下角的顺序浏览印刷广告，与我们阅读的顺序大体一样。所以，广告和其他印刷媒体中所谓的“高影响力区域”一般都是趋向左上角。网络上，垂直的横幅广告比横向的横幅广告更吸引注意，其原因可能在于，与绝大多数印刷内容的横向形成对比，从而显得突出。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

[48]电视里，电视剧之间插播的广告随着播出顺序由先至后，其收视率也显著降低，因为人们大多利用广告的间歇去干别的事。[49]

6.隔离

隔离指的是将一个刺激物与其他物体隔开。商店里独立摆放的端架就是运用了这样的原则。在广告中，空白（white space，如将一则很短的信息放在一个空白的广告牌正中）的运用，广播广告之前的片刻沉默均是基于此。[50]图4-7展示了一个有效利用隔离的印刷广告。



图 4-7

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大众汽车（Volkswagen）印刷广告有效地利用了隔离来吸引注意力。

7. 格式

那些希望在一页中列出多个项目的目录批发商，经常因为项目交叉分散了人们的注意力而使受众对所有信息的关注程度降低。然而，通过适当的格式安排，这种注意力的分散就可在一定程度上避免，销售业绩也会随之提高。[51]格式指的是信息展示的方式。通常，简单、直接的播放方式比起复杂的方式会受到更多的注意。信息中加入需要人们费力理解的因素也会降低其受关注的程度。那些缺乏明晰的视点或者节奏不当（如太快、太慢或太跳跃）的广告会增加人们处理的难度，难以吸引大多数人的注意。同样，带有难以听懂的外国口音、音量不当、讲话的频率太快[52]等也会降低人们的注意力。

8. 对比和期望

对于与背景混合在一起的刺激物，人们更倾向于关注那些与背景反差很大的刺激物。尼桑在报纸上对彩色广告的运用证明了一种有效的对比应用。[53]

对比是与期望相对应的概念，后者驱动我们对比的知觉。与期望不一致的包装、店内陈列和广告更容易被注意到。例如，那些与顾客预期大相径庭的广告，会比那些固有的产品广告更加引人注目。[54]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员担心，为人们所熟悉的促销信息会逐渐丧失效果。适应水平理论（adaptation level theory）认为，如果某种刺激不加改变，随着时间的推移，人们会变得适应而不再注意。最初我们注意到的新广告会在被我们熟悉后失去吸引注意的能力。这种熟悉效应并不罕见。但研究也表明，原创的（非预期的、令人惊讶的、独特的）广告即使在顾客熟悉以后仍能吸引他们的目光。[55]图4-8展示了一个与其传统广告相比更独特、新颖的印刷广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 4-8

由于它新颖的方式，这个印刷广告将可能吸引很多人的注意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9. 趣味性

人们对什么感兴趣通常是一种内在特征。滑雪者会很快被滑雪广告吸引，而非滑雪者则不会。但是，有趣的信息、店面和店内陈列也会引起很多人的兴趣。例如，商店里的体育事件和电影的联合促销（tie-ins）比普通的陈列更引人注目，也会产生更多的销量。[56]

广告中，能够增加好奇心的因素，例如跌宕起伏的情节，出人意料的结局，到影片结束才揭开的悬念，都能提高人们的兴趣和关注程度。虽然很多DVR的使用者会跳过广告，但研究发现，90%的人会选择观看部分感兴趣的广告。[57]另一项研究发现，顾客更可能继续观看具有高度娱乐性的广告。[58]

10. 信息量

最后一个刺激因素是信息量，信息量是指刺激域中线索的数目。线索与品牌本身的特征、典型使用者和使用情境相关。包装、陈列、网站和广告都能体现出这样的信息。

信息帮助顾客做出决策。但信息是否越多越好呢？这取决于包括媒体在内的很多因素，包括媒体的使用。印刷广告中的信息会吸引注意力，而电视广告中的信息则会分散注意力，原因是电视广告信息量的增加会导致信息超载（information overload），因为（不会像印刷广告一样）顾客无法控制广告展露的节奏。[59]当顾客面对太多信息

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

且不得不关注所有这些信息时，就会出现信息超载。此时，他们可能只会做出次优的选择。[60]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个体因素

个体因素是指个体区别于其他事物的各种特征。一般而言，动机和能力是影响顾客注意的重要因素。

1.动机

动机是由兴趣和需要所产生的一种驱动状态。兴趣是目标（如想要成为出色的吉他演奏者）和需要（如饥饿）的结果，是人们总体生活方式的反映。产品介入度反映了人们对某一特定产品种类的动机或兴趣，可能是暂时的，也可能是持续性的。当你停下手中的工作洗碗时，对洗洁精的介入是暂时性的；但对所喜爱的吉他和音乐的介入则可能是终生的。无论如何，产品介入度能引发顾客的注意。例如，一些研究发现，产品介入度增加了顾客对印刷广告，特别是对正文而不是图片的关注度。[61]所以当顾客高度关注广告中的商品时，我们先前所讨论的图片优先效应就会相应地打折扣了。还有研究发现，顾客更倾向于点击他们正使用产品的横幅广告。动画等外在刺激特征对这些具有内在驱动力的顾客收效甚微。[62]

营销人员利用顾客的兴趣和介入度设计小的横幅广告。智慧横幅广告（smart banners）根据人们使用搜索引擎的情况而激活。[63]这种行为定位策略也被应用于一般的网站设计，并且收效良好。例如，某

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告将访问过www.wsj.com上旅游栏目的人当作潜在顾客，不管他们当时在阅读什么内容，都会收到美国航空公司的广告。[64]针对性强的广告能引发更多顾客的注意，并且品牌和信息的回忆率也较高。

2.能力

能力是指注意和处理信息的能力，与知识和对产品、品牌、促销的熟悉度有关。比如，音响发烧友必然比普通人更有能力处理专业的音响产品信息。因此，专家有能力更快、更有效地处理更多信息，而不会被信息超载所困扰。研究发现，受教育程度越高、有过越多健康问题经历的人，越有可能在直销药品广告中关注详细的医疗技术信息。[65]

品牌熟悉度（Brand familiarity）是一种与注意相关的能力因素。对品牌高度熟悉的人，由于已有很丰富的相关知识，可能会较少注意广告信息。例如，当品牌熟悉度较高时，第一次的广告必须包含会引起顾客注意的所有信息，并且利用横幅广告来提高点击率。相反，当品牌熟悉度很低时，第一次看到品牌时点击率很低，到第五次则显著提高。[66]低品牌熟悉度的顾客需要多次横幅广告的展露，才会有足够的动机和信任度，去点击网站以获得更多信息。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情境因素

情境因素是指环境中除主体刺激物（如广告或包装）以外的刺激，以及因环境导致的暂时性个人特征，如赶时间或置于一个拥挤的商店内等。混乱度和节目介入度是影响注意的两个主要情境因素。

1. 混乱度

混乱度指环境中刺激的密集程度。店内调查发现，环境中商品陈列越多，顾客对某一个特定陈列的注意度越低。因此沃尔玛等公司尽量减少店内陈列的数目。[67]广告也是如此，大量广告的存在，会分散对某一特定广告的注意力。[68]你可能注意到电视频道大多倾向于选择单一赞助商，并且将广告少作为宣传优势！

2. 节目介入度

节目介入度指广告受众对电视节目或广告前后的编排内容（相对于广告或者品牌的介入度）感兴趣的程度。通常，受众注意这些媒体的目的在于了解电视节目或编排的内容而非广告。那么，对节目或编排内容的介入度会影响广告受关注的程度吗？答案是肯定的。如图4-9所示，介入度对杂志广告受众的注意力具有正面影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

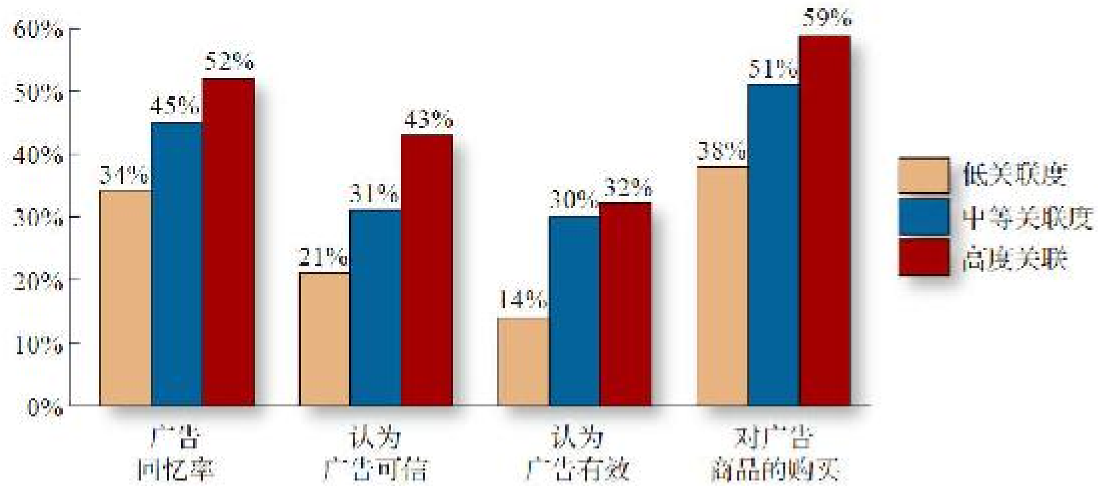


图4-9　对杂志的介入程度与广告效果

资料来源：Cahners Advertising Research Report 120.1 and 120.12(Boston:Cahners Publishing，undated).

然而，研究显示，即使节目介入度很低，营销人员仍然可以通过提高广告本身的质量来吸引注意。广告质量就是怎样构建一段信息来增强其可信度和吸引力，以及怎样有效地传达核心信息。[69]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

无意中的关注

到目前为止，我们已经讨论了基于刺激物本身、个人及情境因素而产生的顾客对环境的某些层面的高度关注。然而，刺激物也可能在无意中受到某种程度的注意。一个经典的例子是鸡尾酒舞会效应（cocktail party effect）——在一场嘈杂的鸡尾酒舞会上，你正专注地和朋友聊天，这时不会注意到舞会中其他人的谈话，直到忽然旁边有人提及与你相关的事情，如称呼你的名字，你的注意力才会被吸引过去。这个例子说明，人的大脑在潜意识的水平上处理大量的刺激信息，并对这些信息加以评价后决定哪些需要有意识地注意。[70]半脑切面的概念是指大脑的不同部分分别适合集中和非集中注意。

1. 半脑切面

半脑切面（hemispheric lateralization）是用来表示两个半脑各自所从事活动的术语。人的左半脑主要负责处理文字信息、象征意义、序列分析，具有意识和报告正在发生的事件的能力。左半脑控制被称为理性思维的活动。右半脑主要处理图像、几何和非文字类信息，主要与形象和印象打交道。

左半脑需要频繁的休息，而右半脑可以在一段较长的时间里轻易地浏览大量的信息。克鲁格曼（Krugman）认为，“正是右半脑的图形

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

处理能力才使得环境的快速录像成为可能——由此有助于选择左半脑应集中处理的内容。”[71]一项关于横幅广告的研究，证实了这种潜意识的筛选作用。有时，网络浏览者似乎不用直接看横幅广告就能辨别其内容，导致网站上横幅广告的直接注意率仅为49%。对此的解释是，上网经验帮助人们建立起关于横幅广告特征的知识（比如大小和位置），用来避免直接的注意。[72]

但是，即使顾客未直接注意到广告，也不能完全避免其影响。例如，虽然顾客对某些自己所看到的广告品牌并未留心，但展露本身也可以增加购买倾向。[73]

2.阈下刺激

一条播放过快或容量很小，或被其他内容所覆盖，使人无法看清或听清楚的信息，叫作阈下刺激（subliminal stimuli）。阈下刺激区别于普通广告之处在于其关键的说服信息十分隐蔽，甚至难以察觉。普通广告提供的关键说服信息则是一目了然的。

阈下广告既是大众关注的热点，也是学术研究的重要内容。它是很多顾客决定不看广告的原因，而广告人员则试图利用阈下刺激来越过顾客的知觉防线。

公众对阈下刺激的兴趣来源于两本书。[74]这两本书的作者在书中列举了无数的广告实例，告诉人们看画面上的某个部位或某个图像，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就会发现某种情色形象。这样的模糊符号（刻意的或者偶然的）并不会影响广告效果的衡量尺度，也不会影响消费行为。对那些播放时间极短的信息的研究表明，这些信息对人的知觉产生的效果甚微或根本没有效果。[75]另外，也没有证据显示营销者正在或将要运用阈下说服信息。[76]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理解

理解（interpretation）是对个体感受赋予某种意识。理解是一种完形功能，由刺激物、个体、环境特点共同决定。

理解包括几个重要方面。首先，它通常是一个相对而非绝对的过程，被称为知觉相对性（perceptual relativity）。任何理解的做出，都是基于某个参考点。请看下面的场景：

QVC的“网络极端购物节目”中，画面上最先出现拳王阿里（Ali）的拳击袍（标价超过12 000美元），之后是简·曼斯菲尔德（Jane Mansfield）的豪华庄园（价值约350万美元），然后出现彼得·马克斯（Peter Max）绘制的大众新甲壳虫汽车（价值10万美元），最后呈现在屏幕上的是签名的彼得·马克斯的画作，标价200美元。

当顾客把画作的价格与之前昂贵的物品相比较时，根据相对性的道理，对画作价格的感觉会更低。[77]

其次，理解的另一个特征是主观性，从而不可避免地存在心理偏差。这一点从字面含义和心理含义的区别中可以看出。字面含义是指某个词的一般意义，即词典中的解释。心理含义指的是基于个人或某个群体的经历、期望和词语使用的具体环境而赋予某个词以特定含义。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员必须关注“心理含义”，因为驱动顾客行为的是顾客的主观经验而非客观事实。例如，某公司由于生产与营销效率提高，以低于现有竞争品的价格推出一种高质量的新产品。如果顾客将价格降低理解为质量降低，那么不论客观现实如何，这个新品牌都不会成功。[78]

最后，理解包括认知理解和情感理解。认知理解（cognitive interpretation）是将刺激物置于现存的意义类别内的过程。[79]如前文所述，顾客在将广告归类为预期的或非预期的时候，会受到文化和个人因素的影响。[80]例如，裸体在性观念更为开放的法国比在美国更易为人们所接受。产品也同样如此。当DVD机刚问世时，人们大都把它归入VCR这一产品大类。随着人们对DVD机更深入的了解，人们开始将其单独归为一类。产品创新程度越高（非连续创新），越难对其进行归类，这时则需要营销人员帮助顾客理解和接受新产品。[81]

情感理解（affective interpretation）是由某个刺激物（如广告）引发的情感反应。情感反应包括正面反应（如欢快、兴奋、温暖）、中立反应（如不感兴趣）和负面反应（如气愤、恐惧、沮丧）。和认知理解一样，许多刺激物都会引发“正常的”情感反应。例如，大多数美国人看到小孩抱猫的图片会产生温馨的感觉。当然，个体之间会存在差异，如一位对猫过敏的人见到前述图片可能会产生负面的情感反应。当人们面对新产品或新品牌时，会同时进行认知归

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

类和情感归类。[82]图4-10所示的广告就可能引发情感理解和认知理解。

顾客观察讨论了一些问题，包括顾客如何同时处理关于理解品牌、服务或经验的多条线索，和营销人员如何利用专业技能synners设计合理的多元“线索设置”。



图　4-10

顾客对广告的理解有情感反应或者认知反应。这个广告就可能使其目标观众中的许多人产生情感反应。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个体特征

营销刺激物只有被个体理解或解释后才具有意义。[83]个体并不是被动地接受营销信息，而会根据其需要、欲望、经验和期望主动对刺激物赋予意义。

1.特质

内在的生理和心理特征驱动着人们的需求和欲望，进而影响到对刺激物的理解。从生理学的角度看，顾客对刺激的敏感度存在差别。例如，有的儿童对菠菜等绿色蔬菜中某些化学物质产生的苦味特别敏感。[84]Tab可乐（一种含有糖精的健怡可乐）保持了一个较小但是稳定的忠诚顾客群，他们大多是对于糖精的苦味不那么敏感的人（与大多数人不一样）。

顾客观察

我能闻到橙色，尝到蓝色，感觉到银色，听得到缭乱的字画

线索，如品牌名称、标识、声音、包装、颜色、字体、气味、触觉、味道等，对于产品知觉尤其是理解的重要性是被营销人员广泛认同并接受的。许多公司花重金开发合适的品牌名称和标识去传达它们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是谁、代表什么、承诺什么，并在一些情况下运用一些特殊的信息。例如联邦快递（FedEx）商标里的箭头，好时之吻（Hershey's kisses）商标中的kiss巧克力，美国芭斯罗缤（Baskin Robbins）商标中的数字31。[85]

为了新系统的发行，微软公司（Microsoft）基于对声音于其品牌的重要性的理解，聘用了许多来自全球的音乐家，来编排“鼓舞的、通用的、乐观的、未来的、富有情感的、性感的、感人的……”新系统的启动音乐。英特尔公司（Intel）对四个音符的“英特尔铃声”的应用十分著名，顾客甚至可以随时唱出来。哈雷-戴维森（Harley-Davidson）相信其HOG引擎的声音对于它的身份认证十分重要，所以即使不成功，公司也要探索然后把它作为标识。

每一条线索都共同创造着产品知觉。营销人员知道整体大于每个部分的总和的道理，也知道将所有部分组合起来是困难的。当有通感的人呼叫他们自己的时候，synners就产生了。synners拥有一种神经学中的情况，即同时经历着两种或多种感觉（如字母有颜色，声音有味道），并把它们放在十分恰当的位置且评估每个部分如何交互，如何奉献整体。预计每27个人中就有一名synner，包括音乐家约翰·梅尔（John Mayer）、诺贝尔荣誉获得者物理学家理查德·费曼（Richard Feynman）和说唱歌手Kanye West。synners这个群体似乎拥有更好的记忆力，在创造力的试验中获得了更高的分数。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员已经开始感激synners独特的潜能了，并开始把他们这样的情况投入到产品策划和设计中去。例如，福特汽车公司最近为一名synner工程师自创了一个名叫交互感觉协调师（specialist in cross-sensory harmonization）的职位。正如他的工作头衔所示，他负责与设计师和工程师合作，协调汽车的各部分使其构成一个和谐的整体，如声音、外形、触感、味道，这些方面便是福特公司希望顾客拥有的。

在这个越发为顾客注意而竞争的世界上，提供给synners的营销注意反映出越来越多感官营销的使用，开拓了品牌的形象。这就是为什么像Zappos（因顾客服务而闻名的服饰类电商）这样的组织，会在管理工作车间时把员工展露在经历了多元感知关照的顾客评估之下。当然，也出现过多感官营销的案例（例如彩虹糖的品牌口号是“吃掉彩虹”），但这些案例都十分分散。现在我们正在见证的是一个更聚焦、更确定、更正式的认同synners潜能的战略。一些synners不会等待现在的公司去认可他们的潜能，并且已经创建了属于自己的事业，如12.29，一家由两个synners创建的嗅觉品牌公司，曾经帮助旅馆、银行、百老汇选择适合的气味。

延伸思考

1.你了解联邦快递商标、好时之吻商标、美国31冰激凌商标（Baskin Robbins 31 flavors）中的隐含信息吗？除此之外你还知道

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

哪些？

2.什么感觉线索能使你与品牌或商店产生强烈的联系？

3.当一些线索彼此之间并不一致，顾客得到了混合的信息时，顾客就会产生混乱并且减少购买（例如，水晶百事的味道是可乐，但颜色却像水），你能想到其他因为混乱的线索而失败的产品案例吗？

从心理学的角度来看，顾客存在自然的认知、情感和行为倾向。比如，有些人比一般人体验的情感更为强烈，这就是由于情感强度这个特质的影响。很多研究发现，情感强度高的人比其他人面对广告时拥有更强烈的情绪反应。[86]

2.学习和知识

第2章中我们已经了解到，一些看起来自然而然的事情，如时间、地点、友谊、色彩等，都属于习得性行为，不同文化背景的人对它们有不同的理解。顾客通过经验习得品牌、促销等营销刺激，这些经验和知识会影响到人们的解释。通常，顾客倾向于以有利于他们喜好品牌的方式进行解释。一项研究发现，对公司高度忠诚的顾客，会倾向于怀疑对公司的负面报道，从而使自己较少受到该信息的影响。[87]类似地，另一项研究表明，顾客对声誉较好的公司的提价政策会有正面的反应。[88]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图4-11中的广告使用颜色加强顾客习得的理解。其中的颜色代表什么呢？



图 4-11

颜色通常拥有在广告中传达产品特质与含义的习得联系。

3. 期望

个人对刺激物的理解，倾向于与他们的期望相一致，这被称为期望偏差。例如，我们期望深褐色布丁是巧克力味而非香草味，因为现实中深褐色布丁通常加巧克力，香草布丁则加奶油。在最近进行的口

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

味测试中，参加测试的大学生全都将深褐色的香草布丁当作巧克力布丁。[89]正是由颜色所产生的期望，导致了他们的理解与客观事实不一致。

顾客的期望是习得的结果，并且会十分迅速地形成，所以“第一印象”十分重要。一旦期望形成，就会产生强大的影响[90]且难以改变。例如，顾客常常认为知名品牌或价格昂贵的产品，其质量较不知名的品牌或价格低的产品要高，即使产品实际品质完全一样也不例外。许多顾客还认为有店内引导标识的品牌正在打折。同样，顾客通常认为零售店中带有促销标志的商品已经降价，即使促销广告中并未说明降价或价格实际上并未降低。[91]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情境特征

很多情境特征会影响个人对刺激物的理解，包括暂时性个人特征，如时间压力和当时的情绪；[92]情境的物质特征，如在场的其他人的数量和特征，信息传播的媒介特性等均会影响个体对既定刺激物的理解。

一般而言，情境为解释所关注的刺激提供了背景。情境线索（contextual cues）会对顾客的解释产生独立于实际刺激之外的影响。在任何营销环境中，都存在无数的情境线索。例如，颜色就是一种情境线索。一项关于在线广告的最新研究，检验了网页下载时不同背景颜色的作用——结果发现，有的颜色会使人产生放松的情绪（如蓝色比红色更易引发放松的情绪）；即使在两种颜色下载速度相同的情况下，处于放松情绪下的人们会感觉蓝色的速度更快。[93]

品牌广告所放置的节目性质也会成为一种情境线索。可口可乐公司和通用食品公司（General Foods）都不在新闻节目之后播放其食品广告，它们认为，新闻中的坏消息可能会影响受众对所宣传的食品的反应。可口可乐公司的发言人认为：

不在新闻节目中做广告是可口可乐一贯的政策。因为新闻中会有坏消息，而可口可乐是一种助兴和娱乐的饮料。[94]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上面引述的这段话，实际上表达了企业对情境效果或情境引发效果的关切。正如可口可乐所认为的那样，当广告在正面性节目中播放时，产品会获得更多的正面评价。[95]此外，对于全球营销而言，这种效应可能更加具体，也更有意义。研究发现，新闻节目中普遍存在的与死亡相关的内容往往更能激起顾客爱国主义的思考，这样也更能增加顾客对本国品牌的喜爱。然而，通过宣称自己肯定是本国品牌的声明，外国品牌也可以克服其不利因素。[96]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

刺激物特征

刺激物是个体反应的对象，包括产品、包装、广告、店内陈设等。顾客对刺激的基本特质（大小、形状、颜色）、组织形式和变化做出反应和解释。正如我们所看到的，所有上述过程都会受到个体和情境的重要影响。

1. 特质

刺激的特质如大小、形状、颜色都会影响对其的解读。很多刺激特质的含义都是后天习得的。颜色就是一项后天习得的特质。
当“Canada Dry”无糖姜味啤酒瓶的颜色由红色改为白绿相间之后，销售额出现了大幅上升。因为顾客认为，红色是可口可乐的颜色，与姜味啤酒相抵触。[97]广告中的空白是另一项后天习得的特质。一直以来，顾客都认为广告中的空白意味着产品的名气、高价及品质。所以，营销人员未在广告中说明的信息反而可以令顾客对其产品产生积极的认知！[98]

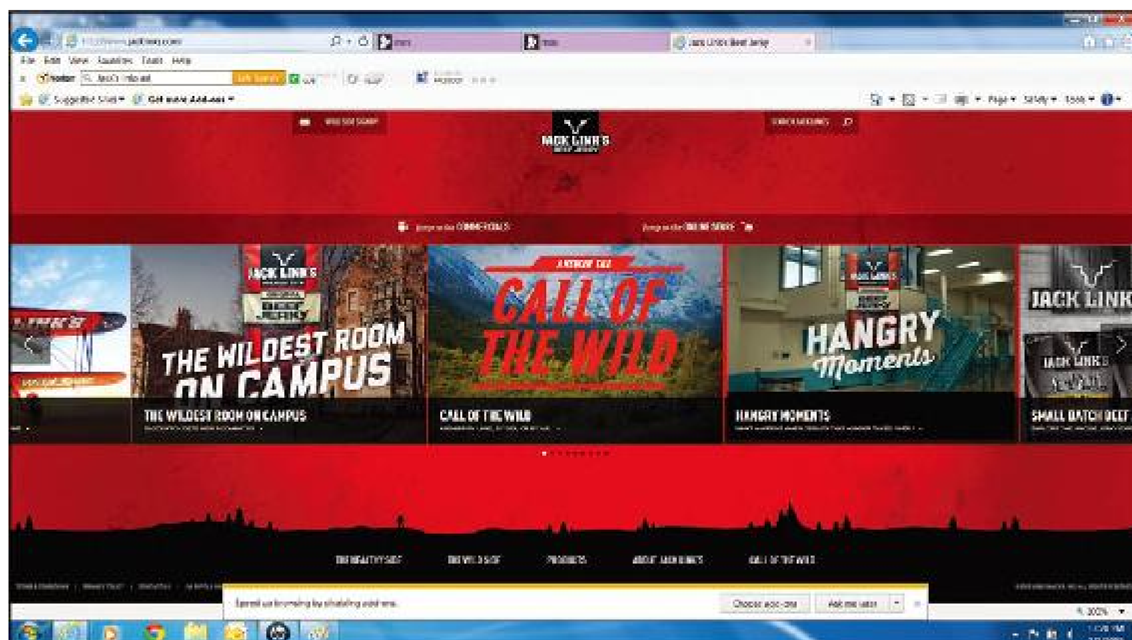
另一个一般特质是刺激是否出人意料，即“不一致”的程度。不一致的信息会引起注意，同时也会提高人们的喜好程度，因为人们喜欢从解决难题中获得乐趣。因此，与众不同（但不要太过独特）的产品和广告通常更受欢迎。不一致通常要求顾客超越直接陈述和展示的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息来理解刺激。本章后面我们还会讨论到，这些推断是解释的重要成分。押韵、双关、隐喻这些修辞手法已经被证实可以吸引顾客注意，并影响他们的感觉和对品牌的知觉。在广告图片和广告文本及标题中，修辞手段（rhetorical figure）使用意想不到的转折或巧妙的离题来传达信息。[99]图4-12展示了这样一个例子，即杰克林（Jack Link's）如何在推销中使用修辞手段来吸引注意。

2. 组织

刺激物组织（stimulus organization）是指刺激物呈现的结构。信息的组织方式会影响顾客的解释和分类。例如，当你读到单词中的字母时，你会以词语而不是以单个字母的方式去知觉。同时，组成同一单词的字母列在一起并与其他字母以空格隔开，这种称为临近性的策略强化了上述影响。我们将在下面讨论。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 4-12

顾客被展露了比他们能注意到的更多的广告。营销人员经常使用修辞手段吸引顾客的注意。

临近性（proximity）指位置上接近的刺激被认为属于同一类别。有时临近来源于刺激本身。例如，当顾客读到“使用普利司通轮胎，过一个安全的冬天”这一标题时，他们就会倾向于推断这两句声明意味着普利司通的轮胎会使他们在冬天里安全驾驶汽车。但是，这个标题并没有明确表明这种意思。这有什么道德意义呢？

有时，临近性来源于刺激与环境的关系，例如埋伏式营销。埋伏式营销（ambush marketing）是指营销传播或活动引发顾客推断该组织与某项事件相关联，而事实上并非如此。一个典型的例子就是，在某个事件进行时大力投放广告，临近性会使得人们相信公司是事件的赞助商，尽管有时它们并不是。[100]

完形（closure）指呈现给顾客以不完整的信息，通过促使顾客完成信息来提高他们的介入度。广告商经常采用这种方式使用不完整的信息，因为在顾客解释信息含义时，经常会自动将信息补充完整。毫无疑问，增加顾客对广告的介入度会促进回忆，这将在第5章进行讨论。[101]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图形-背景（figure-ground）指某个刺激的呈现方式使之成为人们知觉的焦点而令其他刺激成为背景。此战略在广告中经常用到，目的就是凸显品牌，使之成为顾客关注的核心。Absolut，一种瑞典伏特加，就十分有效地运用了图形-背景效应。每个广告都使用自然元素组成瓶子的形状，而Absolut Mandarin的瓶子则由很多橘瓣组成。图4-13中的彪马广告则是另外一例。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

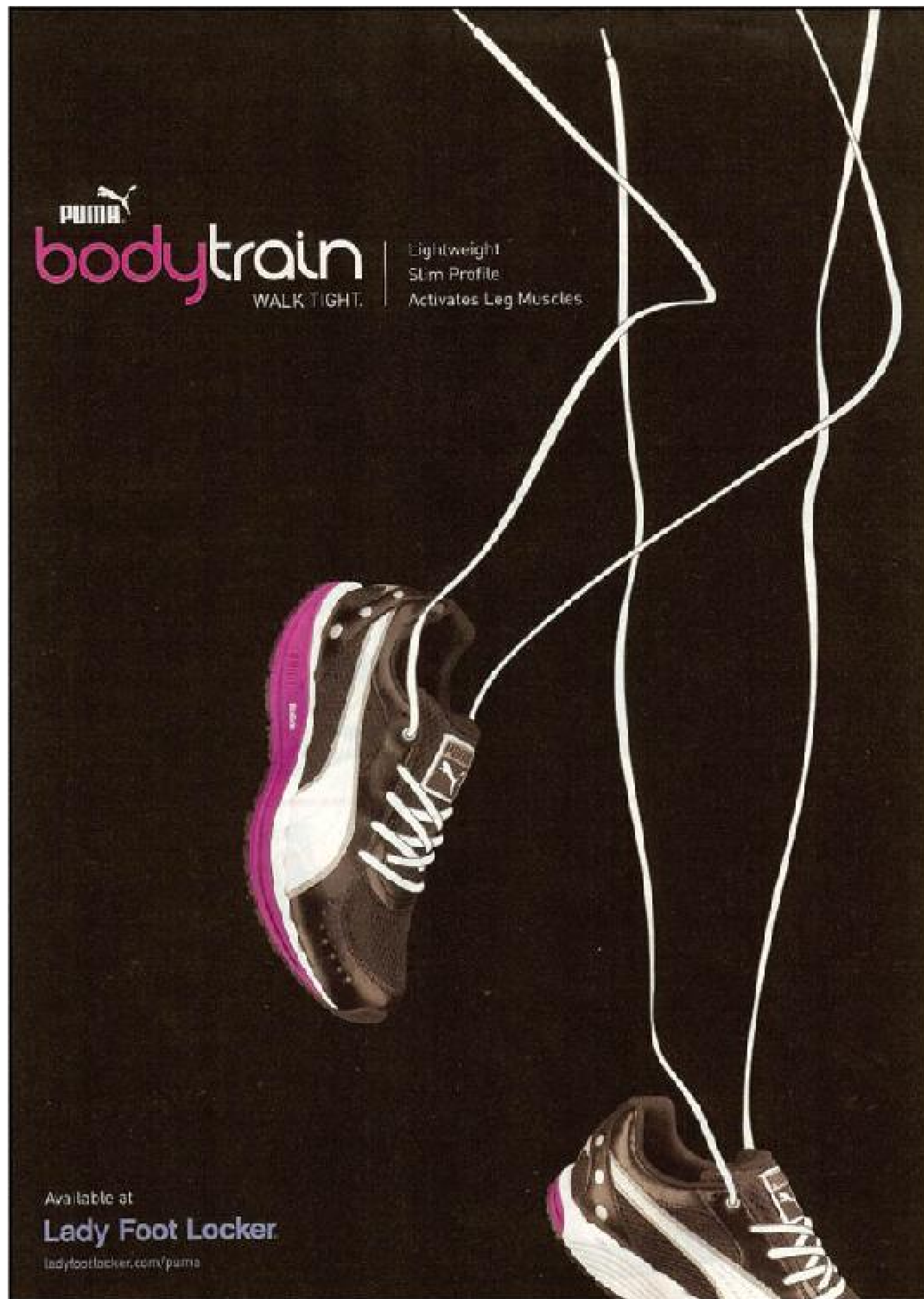


图 4-13

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

彪马健走鞋（Puma Body Train）广告依据图形- 背景原则使焦点图像从背景中凸显出来。

3.变化

要理解刺激的变化，顾客必须将新刺激与旧刺激进行比较并加以解释，解释变化的前提是察觉并对变化赋予意义。有时人们不能察觉到变化的存在，有时则认为变化无关紧要。

个体区分相似刺激物的能力叫作感觉辨别（sensory discrimination），如对立体声系统的音质、食品的味道、显示屏的清晰度等的辨别。一个品牌刚刚能够与其他品牌（或是其曾经的版本）区别的最小程度叫作最小可觉差异（just noticeable difference，JND）。产品属性的初始水平越高，则该属性所需改变的量也就越大，否则难以被顾客注意。所以，如果在椒盐饼上再加入少量的食盐，人们很难发觉该产品与竞争品之间的差别。因此，只有当椒盐饼最初的含盐量本来就很少时，盐的少量添加才可能被察觉。

一般而言，个体很难注意到品牌或品牌属性较小的变化。糖果商从很多年前就开始利用这一规律。由于可可粉的价格波动很大，糖果商通常都略微地调整糖果的大小而非改变价格来维持利润。为了使这种大小变化不被顾客发觉，改变必须是在最小可觉差异之内。这种偷

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

工减料的方法似乎在不断增加。然而，一旦顾客注意到，后果就会很严重。[102]你对这种做法有什么评价呢？

当注意到变化或差异之后，顾客还需要对其加以解释。有的刺激有意义，有的则不然，变化和顾客对变化评价间的关系也遵循JND原则。属性的初始值越高，需要做出改变的幅度越大。比如，随着分量的增加，顾客会低估一餐中的卡路里。这种对卡路里的误解对个人和社会关于肥胖及饮食控制造成了严重的后果。[103]

人们通常根据特定的参考状态对变化做出解释。参考状态可以是品牌先前的模型或者其竞争对手的模型。参考价格也是一种参考状态。比如，顾客可能根据过去的经验得出一个内心的参考价格，制造商则可能会提供建议零售价格（MSRP）作为参考。相应地，当顾客利用这种建议零售价来对价格做出解释时，如果实际价格低于参考价，他们会觉得物有所值，就更倾向于购买。[104]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客推断

说到营销，情况往往是“你所看到的并非是你所得到的”。这是因为顾客往往需要通过推断来对广告做出解释。顾客推断（inference）通常超越了直接或字面陈述的内容。他们常常运用已有的数据和自己的想法对广告中并未包含的信息做出推断。

1.质量信号

虽然顾客推断数量庞杂并且因人而异，但关于产品质量的推断在不同的顾客之间具有较好的一致性。他们基于非质量线索，根据自身经验和知识得到关于产品质量的推断。

价格-知觉质量是指顾客通常认为高价产品具有较好的质量，因为他们相信付出与所得成正比。[105]同样的道理，价格折扣通常被认为是质量降低的结果，这也是通用汽车等大量依赖降价促销战略的公司所面临的隐忧。[106]

广告强度也是一种质量信号。顾客一般认为广告较多的产品质量更高。[107]理由是他们相信努力程度可以预测成功，而广告花费则是努力的标志。与广告费用相关的媒体选择、颜色、重复等都会提高人们对质量的知觉和选择的可能性。[108]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

保修单是另一种质量信号，保修期越长，人们通常认为质量越高。因为维持质量保修的费用高昂，人们倾向于相信只有对自身质量有信心的公司才会提供保修单。[109]

价格、广告和保修单只是质量信号的一部分。质量信号还包括原产国效应（country of origin，COO），即顾客对他们所偏好国家的产品质量知觉更高。[110]类似的还有品牌效应，知名品牌通常被认为有更高的质量。

一般而言，当顾客经验较少、决策动机较低或缺乏其他与质量相关的信息时，质量信号的作用会更强。

2.解释图像

随着营销越来越多地用到视觉图像，顾客对图像的推断变得越来越重要，[111]图像已经占据了印刷广告的绝大部分篇幅。例如，倩碧（Clinique）的一幅广告由一个盛有清水和冰块的高脚玻璃杯构成。玻璃杯的表面有一大块石灰，而杯里还有一支倩碧唇膏和粉饼盒。除此之外，广告中别无他物。（这意味着什么呢？）

显然，为了理解倩碧广告的含义，顾客必须做出推断。一直以来，图片中的广告被认为以传达信息为目的，若按这种标准，倩碧的广告则显得毫无意义。那么，倩碧是否会为了这则“无效”的广告而后悔呢？并非如此。我们都知道图像的作用并不仅仅在于表现现实，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

还在于传达意义。于是，我们将倩碧广告的含义诠释成：“倩碧的夏日新妆，有如高脚杯里的清水苏打一样清亮澄澈。”

将图像表达的含义翻译成文字通常难尽其意。一张图片包含了千言万语，不仅仅因为它可以有效地表现现实，更因为图像能更好地传达文字不能精确表达的含义。

营销人员必须理解顾客对图像和文字赋予的含义，并运用它来传达想要的意思。同时，必须对文化差异高度敏感，因为解释通常与文化和经验高度相关。例如，有些文化中（高语境文化）的顾客倾向于理解文字背后的含义，故而他们会对传播情境中的线索如声音语调等十分敏感。而低语境文化的顾客，则不会注意到这些线索，他们更关注的是信息的字面或明显的含义。一项新研究发现，相对于美国等低语境文化的顾客，菲律宾等高语境文化的顾客会更喜欢推测广告图片里的隐含意义。[112]图4-14就是着重运用了图像的广告案例。这些广告对你来说意味着什么？它会对老顾客产生微乎其微的意义吗？那其他文化环境中的顾客呢？

3.遗漏信息和道德问题

如果关于某产品属性的信息缺失，顾客可能会基于他们所认为的已知和未知属性之间的关系给该属性赋值：可能依据平均值法则，也可能认为未知属性值低于已知属性……还有很多其他的赋值方法。[113]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图　4-14

图片和图像除了现实还能表达更多，它们能传达一些不能用语言描述的感觉和意义。

假想这样一则广告：

（1）斯巴鲁傲虎汽车比丰田佳美汽车油耗更低。

（2）比雪佛兰Volt有更大的载货空间。

（3）比丰田RAV4更强有力。

有的顾客可能会因此推断斯巴鲁比Volt和RAV4油耗更低；比佳美和RAV4有更大的货架空间；比佳美和Volt更强有力。[114]这些论述在广

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

告中并没有提到，但是它表明某些信息很可能导致顾客错误的推断。因此，即使是事实上真实的陈述也可能会误导某些顾客。你认为这些广告道德吗？

很多情况下顾客都可能被误导。一种情况是公司直接提供错误的信息。例如，将含有真菌蛋白的食物称为产品中含有“原菌类”就属于这一类。这是最容易被发现和诉诸法律的欺骗手段。而其他方法则更微妙，被称为宣传——信念差异（claim-belief discrepancies），指关于产品的某种并非欺骗的宣传方法仍可能导致顾客做出错误的推断。例如，联邦贸易委员会认为，卡夫食品公司的单装奶酪广告可能造成宣传——信念差异从而误导顾客。广告中大力强调钙的重要，以及每片奶酪由5盎司牛奶制成。FTC担心顾客会由此推断卡夫公司的单装奶酪与5盎司[1]的牛奶含有同样多的钙质，即使广告中并没有这样表示。此推断是错误的，因为将牛奶加工成奶酪会减少钙的含量。特别是有的家长可能将卡夫单装奶酪作为小孩补钙的来源，这种担心就显得尤为重要。虽然诉诸法律并不是一件简单的事，FTC仍然可以对诸如卡夫这样造成宣传——信念差异的公司采取行动。[115]对顾客信息加工过程的深入理解有助于增加我们对欺骗行为的认识和规范。我们将在第16章深入讨论这个问题。

[1] 美液1盎司＝29.574立方厘米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知觉与营销策略

知觉在很多方面对营销战略有重要的启示。在下面的几节，我们将简要介绍知觉起很大作用的一些领域。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

零售策略

零售商经常有效地展露其信息。商场内部放置一些常需的商品（如罐装食品、新鲜水果、蔬菜、肉类），这样一来，顾客就会经过商场的更多地方，从而增加整体展露程度。高毛利商品通常摆放在人流量大的地方以增加展露程度。

货架的位置和空间会对哪一种商品或品牌能得到顾客的更多注意产生影响。购物点展示可以吸引顾客的注意力并提高销售额。[116]交叉促销（cross-promotion）指置于店内某个位置的促销标志，展示另一个互补型产品的促销信息（在饼干区出现的牛奶促销信息），这种方式也十分有效。近年来，很多零售商开始通过清除不重要的多余库存量单位（SKU，即单个项目商品，如品牌、尺寸和版本等）来减少同一类别产品的陈列数量，以降低运营成本。减少产品堆积且保持该类产品品种和选择，顾客认知与销售额反而会增加。[117]

环境气味是零售的另一个重要因素。令人愉悦的气味能让顾客心情愉快，进而增加其对商品的评价。即使有时候，这种气味与顾客所评价的商品并不一致（如松香味和橙汁）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

确定品牌名称与商标

虽然莎士比亚说过“玫瑰易名，馨香如故”，但营销人员并不这么认为。山露（Mountain Dew）的营销经理把其红色代码（Code Red）的成功部分地归于其名称：“如果我们把它命名为山露樱桃（Mountain Dew Cherry），就不会获得这样的成功。”[118]品牌名会产生方方面面的影响，包括从食物口味到颜色的偏好。一项研究发现，即使实际颜色一样，人们会喜爱鳄梨色超过浅绿色。另一项调查发现，小朋友喜欢麦当劳套餐中诸如红萝卜、牛奶及苹果汁口味的食物。[119]由于品牌名称产生的期望偏差效应，使得顾客对实际体验的知觉产生了扭曲。考虑到品牌可能产生的这种效应，你就能体会到设计合适的品牌名称是一项多么复杂的任务。[120]

1.语言考虑

有的品牌名称在最开始时并没有内在的含义，随着时间推移，顾客根据自身的经验对其赋予含义。福特和丰田汽车就是例子。但越来越多的营销者在品牌建立之初，就为其赋予特定的含义。其中一种就是利用语义和语素。NutraSweet公司就利用语素隐含营养和美味的含义，道奇（Dodge）公司则重新使用它的“Hemi”引擎，因为这个名字常使人联想起“高绩效”。[121]另一种则是声音或音素，字母和单词的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

声音可以象征产品的属性。例如，重元音（如Frosh）更适合作为浓奶油冰激凌的发音，而轻音节（如Frish）则更适合清淡口味的冰激凌。[122]

Lexicon和诸如起名实验室之类的公司，使用上述概念为产品创造具有合适含义的名字。Lexicon选择了Blackberry（黑莓）作为手持移动装置的名字，因为Berry有“小”的含义，而音节“b”与放松的含义紧密联系，black和berry开头的两个短小明快的“b”则暗示了速度。综合起来，一个涵盖了顾客梦想的特质——小型、便捷、迅速的手持装置的名字就这样诞生了！[123]

2. 品牌策略

营销人员使用各种策略利用已有知名品牌的优势。品牌延伸（brand extension）指在新的产品种类中使用已有的品牌名，例如李维斯（著名牛仔品牌）将Levi延伸到高级西装产品线上。还有联合品牌（co-branding），即两个品牌联合生产同一产品，例如康柏电脑上标有“Intel Inside”的字样。我们在第5章中将会谈到，品牌延伸可能是成功的也可能是失败的，成功与否的关键是核心品牌与延伸品牌或两个联合品牌之间是否具有匹配性。如果两个品牌完全不匹配，顾客会难以识别和理解新品牌。例如，李维斯的西装就是一个失败的例子，因为其休闲、轻松的核心品牌形象难以与高级西装这样的产品相匹配。[124]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3.商标设计和印刷

商标即产品或服务名称呈现的方式对公司来说也很重要。[125]图4-15展示了一些品牌随着时间的改变更换了它们的标志。你认为这些新标志是更好了还是更差了，主要表现在哪些方面？

品牌	最新的	更换后
Pepsi		
Reebok	Reebok	Reebok
BP	BP	bp
Belk	Belk	belk MODERN. SOUTHERN. STYLE.

图4-15　最新重新设计的商标

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

由于建议的标准难以界定，上述问题可能不容易回答。一项新研究有助于我们理解为什么有的商标效果更好：自然的、中度复杂的和对称的图像会引发更高的商标喜爱度。自然的商标描绘了日常所见的普通事物；复杂的商标有一定的难度；而对称的商标则具有视觉上的平衡性。

除了商标符号之外，字母组成的形状和方式——字体和字样也很重要。直观上，花体字代表文雅，可能更适合于自来水笔而非山地车。的确如此，不同的字体会产生不同的理解，即使在不考虑品牌名称的情况下，字体和产品之间的匹配也会增加选择某品牌的可能性。[126]根据上面这些标准，你是否可以对这些公司提出建议了呢？[127]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

媒体策略

媒体爆炸性增长的现实，使得将产品有效地展露于目标顾客面前成为一项困难和昂贵的任务。[128]展露是选择性的而非随机的事实，可以作为制定有效媒体策略的基础：既然展露并非随机的，那么合适的办法是确定目标市场中顾客最频繁接触的媒体，然后在这些媒体上刊载广告。一位主管清楚地阐述了这一观点：

我们应该致力于寻找合适的媒体，以便更便捷地到达事先精心瞄准的新兴市场。我们应使用来复枪而不是老式猎枪。[129]

顾客介入度会影响媒体展露和相应的媒体战略。对高介入度的产品，广告应该被放置在与产品内容相关的媒体中。比如《跑步者世界》（Runner's World）或《时尚》（Vogue）等专业杂志，会吸引对相关产品或广告感兴趣的读者。相反地，不管其内容是否相关，只要能够频繁地接触到目标市场，低介入产品就应该在知名的媒体上做广告。[130]此时，应该找到目标顾客最感兴趣的媒体，然后刊登广告。根据年龄、种族、阶层或家庭状况，可以对目标市场进行分类，进而选择合适的媒体。表4-1展示了基于人口统计的杂志的选择性展露。

表4-1　基于人口统计特征的对杂志的选择性展露

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人口统计特征	《家居与花园》（Better Homes & Gardens）	《大都市》（Cosmopolitan）	《箴言》（Maxim）	《国家地理》（National Geographic）	《家庭生活》（Family Circle）
性别					
男性	26	29	151	120	17
女性	169	166	52	85	177
年龄					
18～24 岁	33	263	169	64	17
25～34 岁	50	143	195	56	39
35～44 岁	78	112	132	86	93
45～54 岁	108	76	76	89	87
55～64 岁	131	41	43	132	126
65 岁以上	174	23	14	161	207
教育程度					
大学毕业	107	109	123	126	99
高中毕业	108	90	105	75	118
家庭收入 / 美元					
25 000 美元以下	95	74	60	106	119
25 000～49 999 美元	105	98	84	91	123
50 000～59 999 美元	104	120	113	107	93
60 000～74 999 美元	99	113	105	103	89
75 000 美元以上	99	106	126	100	80

（续）

注：100代表平均使用水平。

资料来源：Simmons National Consumer Study 2010,Experian Information Solutions（Costa Mesa,CA 2014）.

从人口统计特征看，视频游戏玩家多数是年轻的男性（控制类游戏玩家的平均年龄为26岁且68%是男性）。像汉堡王（Burger King）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这些公司急切希望能通过媒体向该人群展露自己的信息，因而它增加了视频游戏广告和产品植入式广告的费用。[131]

技术的飞速发展改变了媒体的选择。看看GPS（全球定位系统）技术对户外移动广告的影响：

当汽车在城市中穿行时，车上的电子布告牌不断地随着时间和地点而变化。卫星反馈和全球定位系统使得车顶不断显现引人注目的广告。当汽车穿过大学校园时，会出现书店的广告。如果是在中午穿越闹市的商业区，屏幕上则会出现熟食店的广告。而当汽车在拉美裔社区行驶时，出现的则是西班牙语的点心广告。[132]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告

广告必须具备两种关键的功能——吸引注意和传达信息。不幸的是，有助于完成其中一项功能的技术对完成另一项功能通常起反作用。

假设你负责制订一个计划，以增加你们公司生产的抽水马桶清洁剂的销量。市场调研发现，你的目标顾客对此产品并无多大兴趣。那么，你应怎么办？有两条似乎有效的策略。第一条是运用刺激物特征如整版广告、亮丽的色彩动画等，以吸引人们对广告的注意；第二条是设法将广告信息与目标市场感兴趣的话题联系起来。

然而，使用与产品类别无关的因素来吸引顾客注意力的做法必须十分小心。首先，由于注意力有限，刺激物可能会转移人们对于核心品牌信息的注意。正因为如此，很多商家试图使用与产品信息相关的幽默或名人广告。其次，这些因素可能会对解释产生负面影响。例如，保险广告中的幽默成分会导致人们对品牌产生不信任感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

包装设计和标签

包装也必须同时做到吸引注意力和传达信息，从颜色到外形再到印刷等各个方面相互作用，可以影响顾客对该产品的认知。[133]包装具有功能成分和知觉成分。考虑玛氏（M&M）的糖果涂料，它具有功能性，因为可以防止巧克力在手中融化；同时也是知觉性的，明亮的色彩十分引人注目，即使它们的味道是相同的。研究发现，将玛氏的颜色种类从7种增加到10种时，顾客的食量也增加了！[134]于是玛氏公司开始重新关注产品的颜色，例如引进加粗的色调，并在广告中强调颜色的作用。公司的一位主管说：“我们一直把颜色作为一种差异化的手段，但现在我们想用一种新的现代方式重新强化颜色的信息。”[135]

明快的色彩、修长的包装和奇异的形状都可以用来吸引注意力、传达信息和影响消费。[136]比如，与容量相同（如一罐苏打水）的普通包装相比，顾客认为那些修长的包装容量更大。所以，最新的一项调查发现，顾客购买的瓶装饮料比罐装的多，虽然顾客知道这些饮料的容量是一样的。营销者要关注包装外形（如拉长的瓶子）是如何影响到产品销量和收入的认知消费的。[137]

包装也包含产品信息和警示。出于道德和法律上的原因，营销人员必须在香烟、酒类饮料和非处方药等产品上标示警告语。一方面是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为了有效地提醒顾客潜在的危险；另一方面商家也不希望警示内容会损坏产品形象或因此使顾客不能对产品的优缺点做出客观判断。所以此类广告的关键是，警示信息不能影响顾客对产品形象的知觉。设计得好的警示语或多或少都是有效的，如果过度强调技术、使用复杂的语言或者没有突出产品好的一面，就会削弱广告的有效性。[138]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第5章　学习、记忆与产品定位

引言

学习和记忆对顾客和市场营销人员来说是件棘手的事情。我们如何学习或者“认识”事物是很复杂和多方面的。一旦我们学会了一些事情，即使我们被告知或者怀疑它是错的，我们也很难再去“忘却”它。营销人员必须面对理解、学习和记忆对营销带来的挑战，以及其中隐含的对营销和产品设计的信息。一些关于学习以及“忘却”的困难的匪夷所思及有趣或者并不是那么有趣的例子包括：[1]

• 当提供给人们已经储存了五天之久的大桶爆米花时，人们会盲目地比提供中桶爆米花时多吃57%。这种“盲目”摄入的原因可能是美国人小时候就学到的“清理掉你的餐盘”的口头禅。

• 我们从小就通过视频游戏、门铃等“学习”到按按钮就能获得响应。所以有趣的是，研究发现“交叉行走”的按钮还没有连接到任何东西时，人们就已经开始没完没了地按，以为能得到什么回应。

• 我们已经“学习”到了一些特定的声音信号，确实成功地起到了作用。因此，当智能手机不再需要一个代表操作成功的按钮“点击”（键盘或者摄像头）时，顾客往往因为很难“忘却”“回应声＝操作成功”的连带反应从而希望听到回应声。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 我们已经“学习”到汽车内燃机会发出何种声音，操作员和行人通过对声音的判断来确保安全。但日产Leaf混合动力汽车运行得太安静，以至于司机无法分辨出他们的车是否在运行。合成器仪表盘与发动机罩上的发动机扬声器相连发出的声音为司机提供其需要的反馈。为了警告其他人，用这种方法，日产在无声的EVN氢电池摩托车上添加了一种人为的声音。

在这一章，我们将讨论学习和记忆的本质，学习的条件反射理论和认知理论，以及影响记忆提取的因素。这些理论或原理的营销意义也将在每一节中论及，最后一节我们将对产品定位和品牌资产（brand equity）予以讨论。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

学习和记忆的本质

学习是消费过程中不可缺少的一个环节。事实上，顾客的行为很大程度是后天习得的。人们通过学习获得绝大部分的态度、价值观、品位、行为、偏好、象征意义和感受力。社会文化、家庭、朋友、大众媒体以及广告为人们提供各种学习体验，这些体验影响着人们所追求的生活方式和他们所消费的产品。不妨想象一下，你对电影的选择是否经常受到网上评论以及朋友间讨论的影响。

学习（learning）是指长期记忆或行为在内容或结构上的变化，是信息处理的结果。[2]在上一章，我们将信息处理过程描述成刺激被感知、转化为信息并存储在头脑中的一系列活动，包括展露、注意、解释和记忆四个环节。

如图5-1所示，不同的信息处理系统处理学习的不同方面。知觉系统处理信息的摄取，包括展露和注意阶段，并且如我们在第4章所讨论的，可能是有意识或者无意识的。短时记忆负责在信息被解释和转化为长期信息的过程中暂时保留信息。长期记忆则负责在决策中用到的信息的存储和提取。

这些过程互相高度关联。例如，由于购买想法存储在长期记忆中，顾客可能很容易注意到商店货架上他最喜爱的苏打品牌。这个苏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

打商品的现行价格被知觉系统放进短时记忆进行处理。但是，某个参考价格也可能从长期记忆中提取出来，作为帮助顾客决策的比较点。最后，作为比较的结果，与该品牌相联系的价格感知被更新并且存储到长期记忆中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

记忆在学习中的角色

记忆是以往学习经验的总积累。如图5-1所示，记忆是学习的关键，由两个相互关联的部分即短时记忆和长期记忆组成。[3]短时记忆和长期记忆并非两个相互独立的生理部分，实际上，短时记忆（short-term memory,STM）又叫工作记忆，是整体记忆中处于活跃状态或处于工作状态的部分，长期记忆（long-term memory,LTM）则是整个记忆中用于储存永久信息的部分。

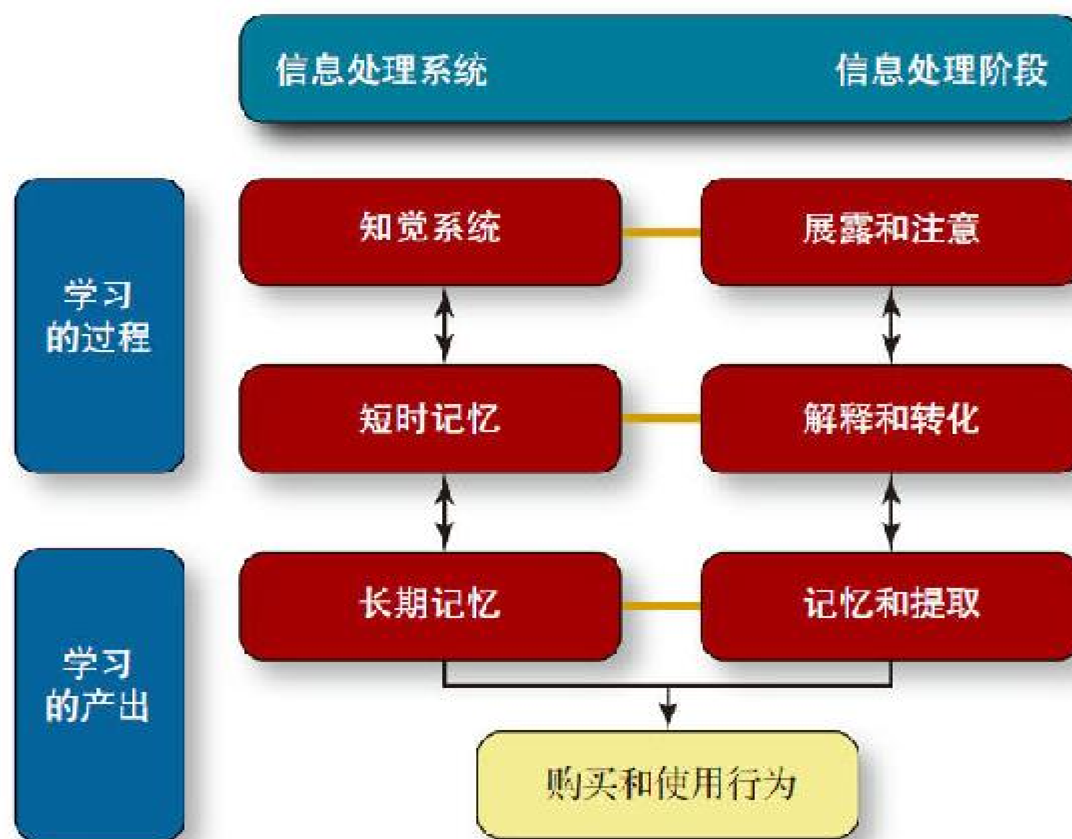


图5-1　信息处理、学习与记忆

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

短时记忆

短时记忆只有有限的信息与感觉存储容量。事实上，它并不像通常意义上的记忆，而更像计算机系统中的当前工作文件。这个当前处于激活状态的文件，临时保存所处理的信息。一旦信息处理完毕，重组形成的信息便被转移到其他的地方（例如打印出来），或以更持久的方式被保存起来（如存入硬盘）。短时记忆与这一过程类似。个体在分析和解释信息时，将信息暂时放在短时记忆中，然后可能把这些信息转移到别处（写到纸上或打印出来），也可能使这些信息进入长期记忆。因此，短时记忆类似于我们通常所说的思考，是一个活跃、动态的过程，而不是一个静态的结构。

1.短时记忆是短暂存在的

短时记忆中的信息衰减得很快。例如，价格的记忆长度一般约为3.7秒。[4]这个特点意味着，顾客必须通过不断的保持性复述（maintenance rehearsal）来刷新信息，否则这些信息就会丢失。保持性复述，是为了将信息保留在当前记忆中供解决问题之用，或为了使之转移到长期记忆中而不断地重复或复述信息。考试之前多次看同一个公式或定义，就是保持性复述的例子。营销者通过在广告中重复产品品牌名称或多次强调某种重要功用来模拟保持性复述。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2.短时记忆只有有限的容量

这个特点意味着，顾客在当前记忆中只能容纳一定量的信息。通常认为短时记忆的容量大概在5~9比特之间。一个比特可以是单个条目或者一系列相关的条目。将多个条目分成不同的组，组内的各个条目相关，而每一组可以被作为一个单元来处理的组织过程叫作组块（chunking），组块有助于信息在记忆中的转移和提取。最近的一项关于免费虚拟（vanity）号码的研究显示了组块的作用。人们对于纯粹的数字，只能记住8%，对于数字和字词的组合（如800—555—家）可以记住44%，对于字词（如800—新—家）竟然可以记住58%。当有意义的字词取代无意义的数字时，信息所需要的容量下降了。[5]

通过将详细的产品属性信息组成更一般的产品利益信息，营销人员可以帮助顾客对产品信息进行组块。有趣的是，有产品专业知识的顾客，能更好地对产品信息进行组块，因为他们有高度组织化的记忆结构。结果是，这些专业顾客能够更好地学习消息和避免信息超载。[6]

3.短时记忆中的加工活动

短时记忆常被称作工作记忆，因为它是信息被分析、分类和解释的地方，也就是说它是加工性活动（elaborative activity）发生的地方。加工性活动是运用已有的经验、价值观、态度、信念、感觉来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解释和评价当前记忆中的信息以及添加与以前所存储的信息相关的内容。加工性活动对记忆中的内容进行重新界定或加入新元素。

假设你的公司新研制了一款方便顾客安全驾驶的电子设备。这个产品是一个声音控制程序，你可以通过它对MP3播放器和手机发出指令，不需要用手处理。那么如何对这一产品进行归类？答案在很大程度上取决于怎样介绍这一产品，如何介绍产品会影响加工性活动的性质，而加工性活动又会影响顾客对该产品的记忆。图5-2展示了广告要素是如何共同作用来加强顾客的加工性活动的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Hopes & dreams. Husbands & wives.
Sons & daughters. In sickness & in health.
Starting a family & getting a starter home.

Life is a matter of ands. They're the moments in-between.
Between planning and execution. Dreaming and doing.
And more lives and more goals come together here.

S&T Bank
One customer at a time.

stbank.com

MEMBER FDIC

CHECKING • LENDING • INSURING • SAVING • INVESTING

图 5-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成功的新产品和新品牌必须以一种适当的方式进入记忆，在需要时必须被回忆起来。图中的品牌名称、广告视觉效果和广告文案能够改善适合产品的加工性活动。

加工性活动包括概念和意象。概念（concept）是对现实的抽象，用其他的概念来反映事物的含义，与词典中对词的定义类似。意象（imagery）是思想、情感和事物在感觉上的具体表现，直接再现过去的经历。因此，意象处理涉及感官影像的回忆和运用，包括视觉、嗅觉、味觉、触觉。

图像能够加强意象，尤其当图像是对现实的具体表现而不是抽象概括时。不过，图像并不是加强意象的唯一因素。广告中的词语也能促使顾客自己产生图像（例如，“请想象……的画面”“请感受……”“请想象……”）。

营销者应确保文案与图片协调一致。例如，如果广告文案是让顾客处理意象，而提供的却是枯燥乏味的图片，那么顾客会认为这则广告索然无味，也就不太可能去购买此品牌。[7]

顾客是处理概念还是处理意象（即加工的程度）是学习和记忆的一个关键问题。加工程度的主要决定因素是顾客的动机或介入度。当顾客对手中的品牌、产品或信息的介入度更高或者更感兴趣的时候，加工程度就提高了（正如我们在前面看到的，顾客的知识也能促进加

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

工）。通过增加对所处理信息的注意力，以及在已有信息和新信息之间建立有意义的联系，加工活动将增加信息转化为长期记忆的可能性。这些联系或者联想是以下将要讨论的长期记忆的重要组成部分。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

长期记忆

长期记忆被视为一种无限、永久的记忆，能存储各种类型的信息，如概念、决策规则、过程、情感状态等。营销者对语义记忆（semantic memory）特别感兴趣，它是个体对于某个概念的最基本的知识和感觉，代表一个人对事物或事件在最简单水平上的理解。在这个水平上，某个品牌如本田讴歌（Acura）可能被归类为“一辆豪华汽车”。

营销者感兴趣的另一类记忆是情节记忆（episodic memory），它是对个人所参与的系列事件的记忆。诸如第一次约会、毕业、学开车等个人情节，人们往往印象深刻，而且常常激发意象和情感。营销者常常试图唤起情节记忆，因为品牌与此相关，也因此可以把情节记忆产生的正面感觉与品牌关联起来。闪光灯记忆是一种特殊形式的情节记忆。闪光灯记忆（flashbulb memory）是对发生过令人惊奇事件的场景的深刻印象。[8]闪光灯记忆主要包括以下一些方面：

- 有着生动的细节，令人难以忘怀。
- 有具体的情境细节，如地点、人物、活动和情感。
- 具有高度自信。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 非同寻常或丰富的体验。

营销者不仅关心什么信息被储存在长期记忆中，也关心这些信息是如何被组织的。图式和脚本是两种重要的记忆结构。

1. 图式

概念和情节都能通过与其他概念和情节联系起来而获得更深的意义，这种围绕特定概念形成的系列联想叫作图式（schema）或图式记忆，有时也叫知识结构。图式记忆是一个复杂的联想网络。图5-3是一个简化的图式例子，显示了人们是如何将与“山露”有关的各种概念联系起来，进而对这一品牌形成一个“意义网”的。请注意这一假想的图式包含了产品特征、使用情境、情节和情感反应。本图式中的一部分概念来源于顾客的生活经历，而其他概念则或多或少来源于市场营销活动。[9]对品牌的图式记忆与品牌形象一样，就是当该品牌名称被提及时顾客的想法和感觉。

在图5-3所示的图式记忆中，概念、事件和情感是以节点的形式存储在记忆中的。例如，酷、音乐、有趣、万圣节，这些概念都存储在不同节点上，每个节点直接或间接地与山露联系起来，联想链将各种概念连起来，形成关于事物的完整含义。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

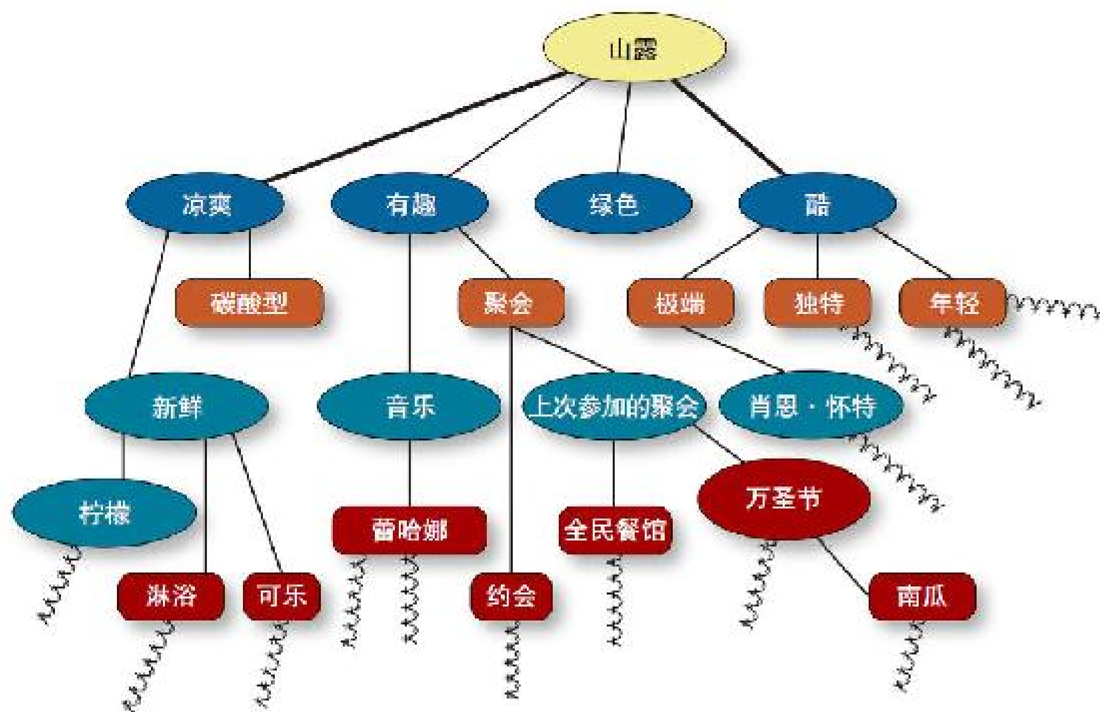


图5-3 “山露”部分图式记忆

联想链在节点的联系强弱和直接性上存在区别。在上面的例子中，“凉爽”“有趣”“绿色”“酷”是与品牌山露直接相联的。但是，其中的一两个词如“凉爽”和“酷”（图中用粗线连接）与该品牌的联系很强。其他节点的联系可能弱一些，如“有趣”和“绿色”，如果不给予强化，这些联系较弱的节点可能会消失或者衰减（例如“聚会”和“万圣节”的联系）。同样，随着时间的推移，联系较强的节点也可能出现类似的情况（例如山露和酷的联系）。营销者花费大量精力，试图在他们的品牌和受顾客欢迎的功用之间建立起强的、容易被激活的联系。[10]我们将在下一节详细探讨建立和加强这些联系的各种方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图5-3显示的记忆活动是由一个特定品牌名称所引起的。如果记忆活动是从“酷”这一概念引发，山露会以一个节点出现并直接与“酷”相连接吗？这取决于记忆活动被激活时的总背景。一般来说，多个记忆节点是被同时激活的。因此，诸如“什么是一种酷的软饮料”的问题能很快激活类似上述的图式记忆网络，从而将山露与“酷”直接联系起来。然而，诸如“什么是酷的”这样一个更抽象的问题就不一定能激起与山露的联系，因为“酷”与“饮料”之间的联系是比较脆弱和间接的。[11]营销者花费大量精力来影响顾客对于品牌的图式记忆，稍后我们还将对此进行详细讨论。

营销者也试图影响顾客对于各种消费情境的图式记忆。例如，顾客关于不同场合的饮料的图式记忆很可能是不同的。慢跑时喝的饮料的图式记忆，“渴”可能是一个关键成分，也许包含纯净水或苏打水之类的产品，以及达萨尼（Dasani）和百事之类的品牌。而聚会时喝的饮料的图式记忆，“社交”和“放松”才是关键成分，可能包含酒或啤酒之类的产品，以及黄尾袋鼠牌葡萄酒（Yellow Tail）和百威之类的品牌。图式记忆中能被特定的问题或者情境激活的品牌被称作激活域（evoked set）。

一个品牌所依附的情境图式可以起到主要的分流作用。例如，如果加拿大干姜啤酒作为一种鸡尾酒混合物与聚会场合的联系很强，当顾客考虑诸如与“渴”有关的其他场合的时候，它作为激活域被提取

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

出来（想起来）的可能性就很小。[12]我们将在第11章讨论激活域如何影响顾客决策。

2.脚本

关于行动序列是什么样或应当是什么样的记忆，例如购买和饮用软饮料解渴，是一种特殊类型的图式，被称为脚本（script）。脚本对于顾客进行有效的购买是必要的。一些新零售形式所面临的问题，就是要使顾客获得以新的方式购物的记忆脚本。这也是那些试图通过互联网销售产品的企业所面临的问题。只有当目标顾客掌握网上购物的恰当脚本后，这些企业才能获得成功。绿色营销努力地在一定程度上帮助顾客学习包括回收和重复利用的消费脚本。

3.长期记忆中的信息提取

信息从长期记忆中被回忆起来的可能性和容易程度被称为可达性（accessibility）。记忆中的某个信息节点或节点之间的联系，在每次被激活或者被选取的时候都被加强了。首先，可达性可以通过复述、重复和加工来提高。例如，由于经常在广告中看到可口可乐，当你想到苏打水的时候，可口可乐也许是进入你大脑中的几个相关品牌之一。品牌的可达性效应被称作首及知晓（top-of-mind awareness）。其次，可达性与进入头脑的联想的强度和数量相关。实质上，当某个概念与记忆中的其他概念相联系的时候，其可达性会由

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

于多条提取通路的存在而提高。因此，加工性活动通过创造丰富的联想网络而促进信息提取。最后，可达性与节点间的联系强度和直接性相关，强的和直接的联系有更高的可达性。因此，“酷”和“凉爽”，是与山露相关的高度可达的联想，而“聚会”和“新鲜”的可达性较低。显然，营销者希望品牌和关键产品功能之间存在强而直接的联系。

从长期记忆中提取信息，并不是一项完全客观或机械的任务。如果被问及上一届夏季奥运会的赞助商是谁，某些顾客会很快并且肯定地记起来。这些顾客也许是基于有限的会议和一系列判断或者推断建构起了记忆。例如，很多人可能会回忆起耐克，因为它在体育设备和服装领域占支配地位。由于耐克成为奥运会的赞助商是符合情理的，导致很多顾客相信耐克的确是奥运会的赞助商之一，即使它并不是。[13]因此，记忆有时会伴随着信息的存取而变形或改变。

最后，记忆提取会涉及显性记忆（explicit memory，对于特定事件或事物的回忆）或隐性记忆（implicit memory，对于事件或事物的一般化记忆）。传统上，我们将回忆特定事物或事件称为记忆。如果你能在不查阅相关资料的情况下解答问题，你就是在运用传统的回忆方法，这就是显性记忆，是指对展露过的事件有意识的回想。相反地，隐性记忆是对以前遇到的刺激的无意识的回忆，这是一种熟悉的感觉，一种感受或者一系列我们不清楚何时以及怎样得来的信念。例

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如，隐性记忆与品牌植入广告有关。一项研究发现，经过一段时间后，品牌形象与其在电视广告中展现的形象越来越相近，尽管顾客已不记得曾看到过品牌植入广告！[14]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高介入状态和低介入状态下的学习

我们已经把学习描述为长期记忆或者行为在内容或组织上的任何改变，我们还从图式或者联想网络的角度描述了长期记忆。那么，人们是如何学会这些联想的呢？例如，顾客是怎样知道“山露是酷的”以及“沃尔玛是低价的”呢？

稍做思考便会发现，人们以不同的方式学习事物。例如，购买一辆汽车或一套音响设备需要集中注意力并进行信息处理，买到更好的产品是对这些努力的回报。然而，大部分的学习与此有很大不同。许多人即使并不关心棒球，但还是知道每年参加世界职业棒球大赛的选手，因为时常会听到这方面的消息。同理，尽管有的人从不刻意了解服装潮流，但仍然能够识别哪些服装是时尚的。

刚才说过，学习可以发生在高介入或低介入状态下。第4章讲到的信息处理（从而学习），可以是在高介入状态下有意识、细致的过程，也可以是低介入状态下不集中甚至是无意识的过程。高介入学习（high-involvement learning）是顾客有目的地、主动地处理和学习信息。例如，一个人在购买计算机之前阅读《笔记本电脑指南》，有很大的动力去学习与各种品牌的计算机有关的材料。低介入学习（low-involvement learning）则是指顾客没有动机处理和学习信息。如果在电视节目中插播顾客当前不使用或者不感兴趣的产品的广

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

告，顾客通常就没有动力去学习广告中的信息。即使不是大多数，相当多的顾客也是在介入程度相对较低的状态下进行学习的。[15]

沟通方式应该根据受众介入程度的不同而有所差别。如图5-4的FEL-PRO广告，假定高介入学习和金宝汤的选择广告都基于低介入学习，为什么一个广告会假定高介入的观众而另一个会假定低介入的观众？你注意到这两个广告之间有什么区别了吗？这些差异有什么意义？

图5-5显示了我们将探讨的两种一般情境状态和五种具体的学习理论。介入程度的高低是决定信息如何被学习的主要因素。图中的实线表明，操作性条件反射和分析式推理是高介入状态下常见的学习过程。经典性条件反射和图标式机械学习则更多地发生在低介入状态下。替代式学习/模仿在两种状态下都很常见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 5-4

评判一个广告设计的重要标准是大众的参与程度，如图中所示的FEL-PRO和金宝汤的选择广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

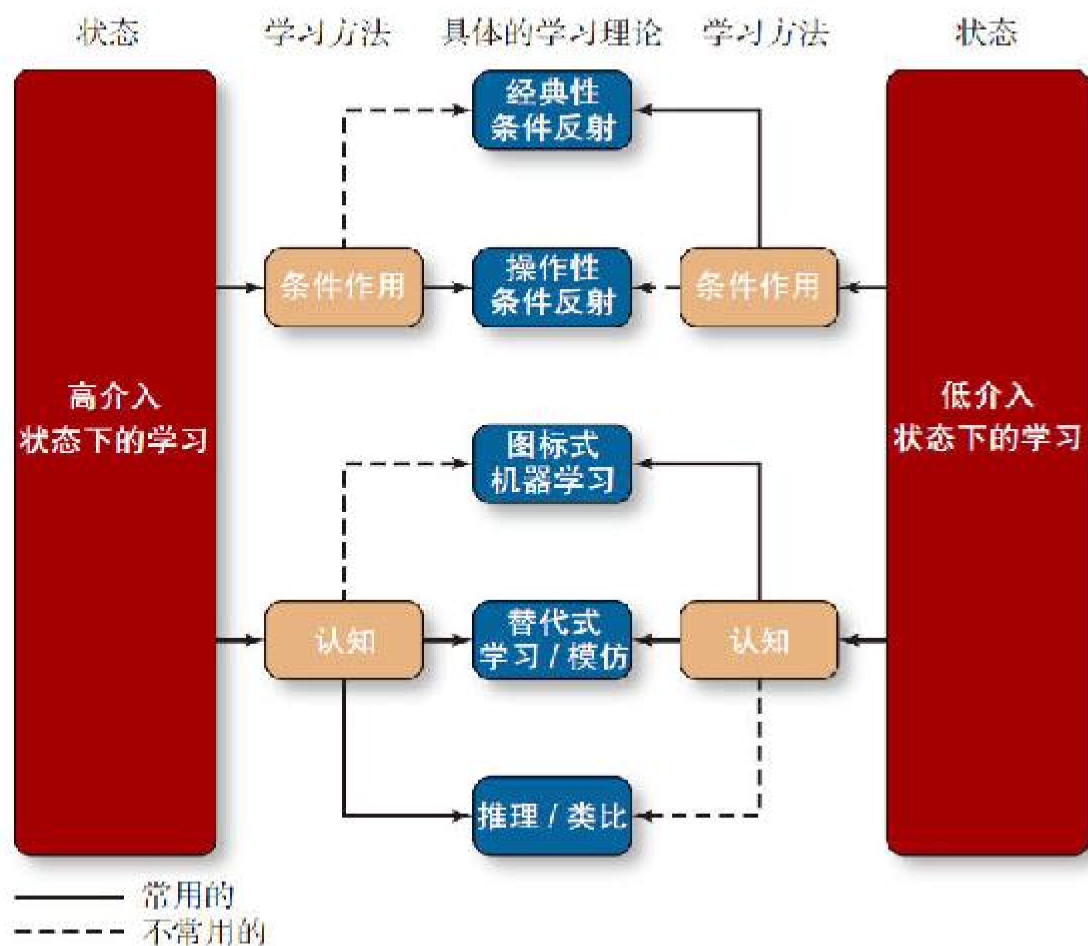


图5-5　高介入度和低介入度情境下的学习理论

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

条件作用

对条件作用（conditioning）最恰当的描述，应该理解为可以被营销者用来增加顾客在两个刺激之间形成或者习得某种联系的可能性的一系列步骤。条件作用这个词对于许多人来说有一种负面含义，带给人一种机械化的印象。其实，条件作用的步骤很简单，只是紧密相联地呈现两个刺激物，从而使二者看起来（有意识或无意识）是有联系的。或者说，顾客学习这些刺激是相伴随的（或不相伴随的）。

有两种基本形式的条件作用学习方式——经典性条件反射和操作性条件反射。经典性条件反射试图在一个刺激（如品牌名称）和某种反应（如行为或感觉）之间建立联系。操作性条件反射试图在一个反应（如购买某个品牌）和某种强化反应的结果（如满意）之间建立联系。

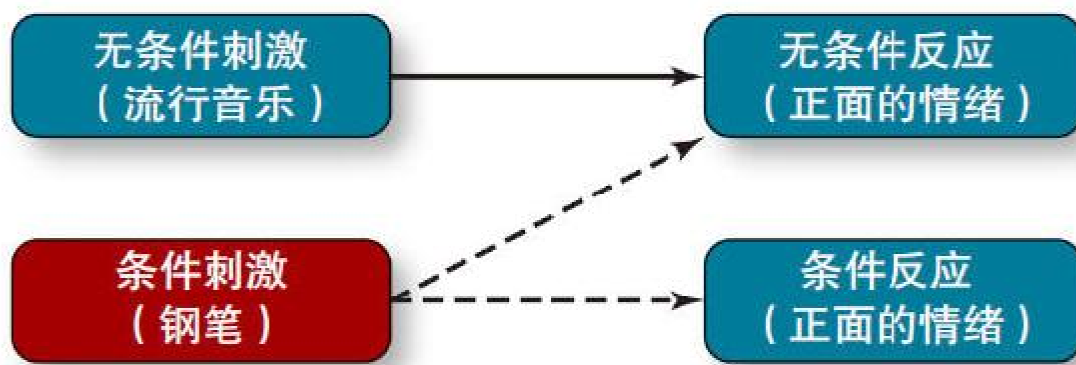
1.经典性条件反射

想象一下你正准备销售一种新品牌的钢笔，并希望顾客对这种钢笔产生正面的感觉。经典性条件反射将如何帮助你将正面感觉和不熟悉的品牌联系起来呢？其步骤就是，重复地把这个不熟悉的品牌和一些其他的刺激物（如流行音乐）放在一起，后者能够自动地引起人的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

正面的感觉或情绪。目标就是，在这个品牌不断地与音乐配对出现之后，最终能引起那些音乐可以引起的正面感觉。

运用某个刺激（音乐）和反应（愉快的感觉）之间既定的关系，使人学会对于另外的刺激（品牌）做出相同反应的过程叫经典性条件反射（classical conditioning）。图5-6说明了这种学习方式。流行音乐（无条件刺激）能引发很多人的正面情绪（无条件反应），如果这种音乐总是与某种品牌的钢笔或其他产品（条件刺激）同时出现，该品牌本身也能引发正面情绪（条件反应）。[16]此外，无条件刺激的某些特征，如无条件刺激物的阳刚或阴柔性质，也可以与条件刺激相联系。也就是说，使用能够引起正面情绪的有男性或女性参与活动的场景，不但可以使人们对和场景中同时出现的品牌产生正面情绪反应，还可以使这个品牌具有阳刚或阴柔的形象[17]。因此，经典性条件反射可以通过影响对品牌的感觉和信念，使人产生正面的态度。这很重要，正如我们将在后面的章节中看到的那样，态度会影响信息搜索、产品试用和品牌选择。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图5-6　经典性条件反射下的顾客学习

经典性条件反射的其他市场营销应用包括：

•不断地在令人兴奋的体育节目中宣传某种产品，会使该产品本身令人兴奋。

•一个不知名的政界候选人可以通过不断地在其竞选广告或露面现场播放具有爱国内容的背景音乐，而使人们觉得其是爱国的。

•商店内播放圣诞音乐会激发给予和分享的情绪反应，从而增加顾客的购买倾向。

通过经典性条件反射来学习在低介入的情况下是最常见的，因为在该情况下处理和参与意识较低。[18]然而，在足够数量的低介入“扫描”或“窥探”广告之后，也能建立或习得该联系。

2. 操作性条件反射

操作性条件反射（operant conditioning，或工具性学习）涉及用正向的结果激励、强化所期望的行为（如购买某种品牌）。[19]一个反应被强化的次数越多，就越有可能在将来被重复，因为顾客认为这种反应与某种正面结果相联系。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

假设你是太平洋Snax爆米花小食品的产品经理，深信你的产品口味清淡、松脆，顾客会喜欢。那么，你如何影响他们，使其“学习”并购买你的产品呢？操作性条件反射的做法是，通过邮寄或在购物中心、商店里大量派发免费的试用品，许多顾客会尝试（期望的反应），如果爆米花的味道确实不错（起到强化作用的正向结果），顾客进一步购买的可能性便会增大。图5-7中显示了这一过程。

与经典性条件反射中顾客自发地产生联想不同，操作性条件反射要诱导顾客先做出某种期望的反应行为，并使之逐渐理解这种行为的好处——能带来正面结果，从而对诱发的反应进行强化。如图5-7所示，这种学习在高介入状态下比较常见。

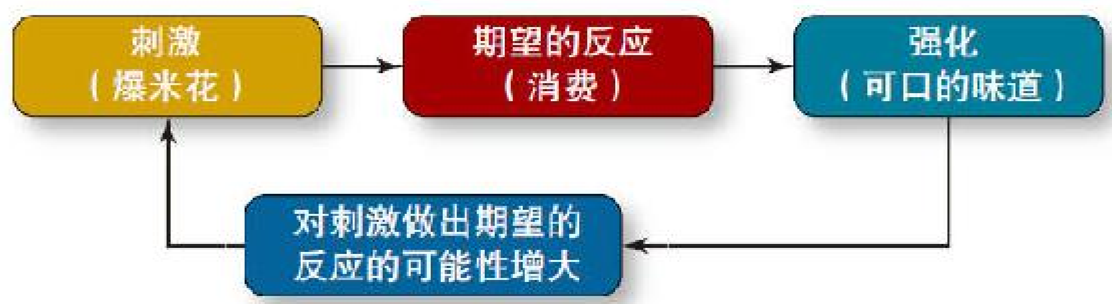


图5-7　操作性条件反射下顾客的学习

操作性条件反射通常影响顾客购买某种特定品牌或产品（期望的反应），因此，大量的营销策略要确保第一次尝试的发生。免费试用、新产品的特价折扣以及有奖活动都是对顾客尝试某种产品或品牌而给予的奖励。如果他们尝试并喜欢这种产品或品牌（强化），将来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就很可能进一步购买。这种由鼓励部分反应到达成所期望的最终反应的过程（消费免费试用品、折价购买、全价购买），称为行为塑造（shaping）。图5-8显示了顾客购买行为的塑造过程。

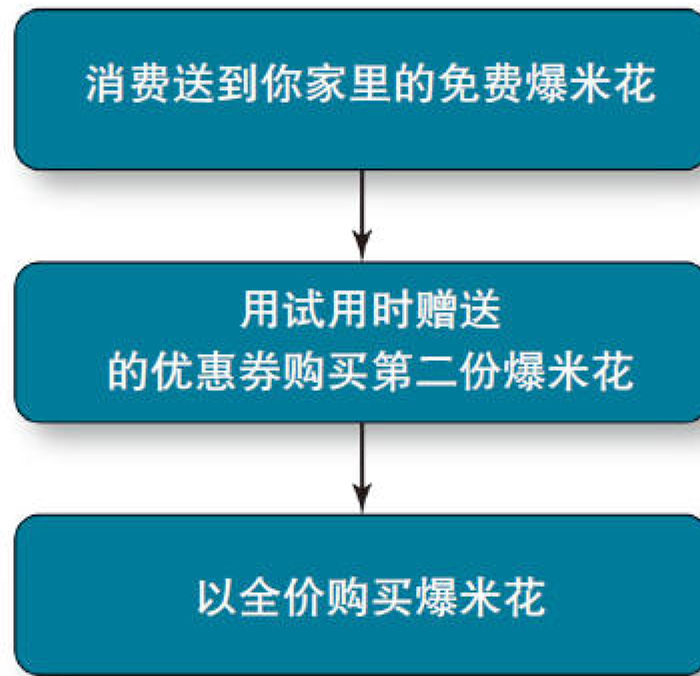


图5-8　购买行为塑造过程

一项研究显示，在一家糖果店接受免费巧克力试用品的人中，有84%会购买巧克力，而没有被给予免费试用品的人中只有59%购买巧克力。可见，行为塑造是很有效的。图5-9显示了Ciba Vision Dailies Ienses的广告，其目的是诱发尝试，即塑形的第一步。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

New lenses

Every day

CIBA VISION
DAILIES
AquaComfort Plus

And a fresh-lens feeling all day with every blink.

Experience the feeling that will keep you smiling all day, every day.

DAILIES® brand contact lenses give you a fresh new pair of lenses every day and a way to keep that feeling going all day with blink-activated moisture. **New every day, refreshing all day.**

CIBA VISION
DAILIES
AquaComfort Plus

Visit DAILIES.COM for a **FREE* TRIAL OFFER**

DAILIES® and AquaComfort Plus are trademarks of Novartis AG ©2011 CIBA VISION Corporation, a Novartis AG company. (2011-03-0318) *Eye exam may be required. Professional fees may apply. At participating offices.

图 5-9

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员希望设计出满足顾客需求的产品。满足需求的产品被购买的可能性更高。而顾客购买中关键的一步是对产品的首次支付或尝试。这则广告展现的是Ciba Vision Dailies 对该尝试的鼓励。

正强化能增加重复购买行为，负强化（惩罚）则会起到相反的作用。因此，购买性能不佳产品的经历，会极大地减少再购买该产品的可能性。由此说明保持产品质量稳定极其重要。

操作性条件反射被营销者广泛运用，最普遍的一种便是使产品质量保持一致，其他的运用包括：

• 在销售之后，通过信函、人员回访等形式祝贺购买者做出了明智的选择。

• 对购买特定品牌的顾客给予诸如折扣、小玩具、优惠券之类的“额外”强化。

• 免费派送试用品或优惠券，鼓励顾客试用产品（塑形）。

• 通过提供娱乐场所、空调设施、精美布置，使购物场所令人愉快（强化）等。

一家保险公司所做的试验，显示了操作性条件反射的作用。公司将按月购买人寿保险的两千多名顾客随机分成三个组。其中两组在每月购买保险后收到公司感谢信或致谢电话的强化，另一组没有收到类

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

似强化。六个月后，前两组中只有10%的人终止购买保险，而后一组中有23%的人终止购买保险。强化（被感谢）导致了行为的继续（每月继续交保险费）。[20]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

认知学习

认知学习（cognitive learning）包括人们为解决问题或适应环境所进行的一切脑力活动，涉及对诸如观念、概念、态度、事实等方面的学习，这些方面有助于我们形成在没有直接经历和强化条件下进行推理、解决问题和理解事物之间关系的能力。认知学习的范围从很简单的信息获取（如图标式机械学习）到复杂、创造性的问题解决（如分析性推理）。有三种认知学习形态对营销者很重要。

1. 图标式机械学习

在没有条件作用的情况下学习一个概念或者学习两个或多个概念之间的联系，叫作图标式机械学习（iconic rote learning）。例如，某人看到一则广告写着“Ketoprofin是治头痛的药”，并把“Ketoprofin”这个新概念与已有的概念“头痛药”联系起来。在这一过程中，既没有（经典性条件反射中的）无条件刺激，也没有（操作性条件反射中的）直接激励或强化。这是图标式机械学习与条件作用的区别。

还要着重指出的是，与其他更复杂的认知学习形式不同，图标式机械学习一般涉及较少的认知努力和加工活动，许多低介入状态下的学习便是图标式机械学习。[21]在顾客不断扫视某种环境的过程中发生

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的某个简单信息的多次重复会导致该信息的实质部分被学习。通过图标式机械学习，顾客可以在没有意识到信息来源的情况下，不知不觉地形成关于产品特征和属性的信念。一旦有了需要，顾客便可能基于这些信念购买该产品。[22]

2. 替代式学习/模仿

顾客并不一定要通过直接的体验奖赏或惩罚来学习，也可以通过观察他人的行为和后果来调整自己的行为。[23]类似地，还可以运用意象来预测不同行为的后果。这种类型的学习被称为替代式学习或模仿（vicarious learning or modeling）。

替代式学习或模仿在低介入和高介入状态下都经常发生。比如，在获得工作后购买新衣服的高介入状态下，顾客可能特意观察其他员工上班时的穿着，或观察包括广告等其他环境下角色榜样的穿着。很多广告鼓励顾客想象使用某种产品的感觉和经历[24]，这种想象不仅增强了顾客对产品的学习，甚至可能会影响顾客在实际试用产品之后的评价。

在低介入状态下，模仿也大量发生。在整个生活过程中，人们都在观察别人如何使用产品以及在各种具体情境下做出何种行为。多数情况下人们对这些行为不太在意，然而，随着时间的推移，他们学会了在特定情境下哪些行为和产品是合适的，哪些是不合适的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3.分析性推理

认知学习最复杂的形式是分析性推理（analytical reasoning）。在推理中，个体进行创造性思考，对已有的信息和新信息进行重新构造和组合，从而形成新的概念和联想。从可信的来源获得的与某人已有的信念相矛盾或抵触的信息往往会触发推理。[25]图5-10中的广告挑战了顾客的常规想法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

The days
of moving
your furniture
to vacuum
are over

evolve

It's time to let the robots do the work for you

iRobot Roomba, the vacuum cleaning robot, automatically cleans under and around furniture.

iRobot
www.irobot.com

图 5-10

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告不仅可以传递信息和产生感觉，还可以挑战既定甚至公认的假设来让受众思考并重新审视他们的信仰。

使用类比分析是一种推理的形式。类推（analogical reasoning）就是顾客基于现有的知识去理解新的情况和事物。也就是说，类推可以让顾客运用所熟悉的事物的知识来帮助他们理解他们所不熟悉的事物。例如，如果你从没有使用过Kindle或Nook数字阅读器，你可以通过将它与你的笔记本电脑和文字文档关联起来进行学习：

你的计算机允许你“打开”和“阅读”屏幕上的指令来存贮或下载文件。你可能推理，这与在任何电子设备上下载、打开、阅读电子文件非常类似。由于这种类似性，你可能正确地推断数字阅读器能够使你方便地进入你的在线书籍与杂志；你也可能错误地推断，翻页和找到你已经阅读过的位置会很困难，或者采用那样一种阅读“模式”会使你眼睛很“吃力”。因此，基于你对笔记本电脑和阅读电脑里的文件的体验，以及在此基础上的类推比较，你可能会形成关于电子阅读器虽然不精确但也相对靠谱的一系列信念。[26]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

学习推广和区别

无论在某种特定情境下使用哪种学习形式，顾客对从一个刺激物到另一个刺激物进行区别和推广的能力对于营销者来说是非常重要的。

刺激辨别（stimulus discrimination）是指对于相似但不同的刺激做出不同反应的学习过程。对于那些希望顾客感觉其品牌比起其他品牌具备某种独特而且重要的特性的营销者来说，刺激辨别是至关重要的。例如，拜尔（Bayer）阿司匹林的管理者认为不应该让顾客觉得它与其他品牌的阿司匹林是一样的。为了获得较高的溢价和较大的市场份额，拜尔必须教会顾客区分拜尔与其他品牌的阿司匹林。刺激辨别是品牌形象定位和产品定位时需要重点考虑的。[27]

当品牌负面新闻曝光时，刺激辨别是很重要的。负面新闻不仅可能毁掉这一品牌，还可能殃及同行业的竞争者，即产生溢出效应。竞争者自我保护的一种最佳策略是使自己与丑闻品牌有着明显的差异。[28]

刺激泛化（stimulus generalization）又称为转移效应（rub-off effect），是指对某种刺激的反应是由另一种不同但类似的刺激引起的。[29]一个顾客知道纳贝斯克公司的奥利奥夹心饼干很好吃，便

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

假设其新产品奥利奥巧克力也很好吃，这种情况就是刺激泛化。刺激泛化是一种很常见的效应，是品牌资产的一个主要来源，也是进行品牌延伸的一个主要基础。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对学习理论的总结

学习理论有助于理解顾客在各种情境下是如何学习的。我们已经考察了五种具体的学习理论：经典性条件反射、操作性条件反射、图标式机械学习、替代式学习或模仿以及分析性推理。尽管这些学习方式无论在高介入还是低介入状态下均能进行，但某些学习方式在某种情境下比在其他情境下更常发生。表5-1总结了上述理论，并提供了每种学习方式在高、低介入状态下的具体实例。

表5-1　高介入/低介入状态下学习理论范例概览

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理　论	描　述	高介入状态	低介入状态
经典性条件反射	如果两个物体频繁地在一起出现，由第一个物体引起的反应也会由第二个物体引起	在不断重复“美国制造”的广告后，由“美国”这个词引起的正面的情感反应也会由某个汽车品牌引起。该反应会伴随任何可能产生的认知学习	即使顾客并不注意某个广告，背景歌曲所引起的正面情感反应也会由广告的品牌名称引起，只要使该品牌不断与该歌曲出现在一起
操作性条件反射	一种被强化的反应，会倾向于在以后遇上类似情况时被重复做出	一个顾客在深思熟虑后购买了一套西装并发现它不起皱。于是，他在下一次购买运动服时也选择这一品牌	顾客未假思索就购买了一种比较熟悉的豌豆，吃起来觉得不错。以后他就继续购买这种品牌的豌豆
图标式机械学习	在没有条件作用的情况下学会某个概念或两个概念间的联系	对CD播放机不了解的顾客需要很努力，通过多次查看，才能记住品牌信息。专业知识的缺乏妨碍了信息加工，所以学习是有限的	一个顾客记住了某公司最新的“jingle”，因为它朗朗上口，在其脑海中不断浮现
替代式学习或模仿	通过观察他人行为或想象某种行为的结果来学习如何行动	某顾客在购买一个公文包之前，先观察人们对其朋友新买的公文包有什么反应	在从未真正“考虑”过的情况下，一个小孩知道人们会为特殊场合而盛装打扮
分析性推理	个体通过思考重新构造和组合已有的信息，从而形成新的联想或概念	一个准备购买新车的顾客使用太阳能供电房屋作为类比来处理油电混合动力汽车的信息	顾客发现商店里没有黑胡椒了，基于“胡椒就是胡椒”的快速推理，于是决定购买白胡椒作为替代

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

学习、记忆和提取

像20世纪90年代早期的Saturn[30]，80年代[31]的L&M香烟和在2000年早期的吉列（Gillette）[32]一样，克莱斯勒公司的销售增长在2000年后放缓很多。它们各自的增长下滑应归咎于广告的大幅削减。[33]正如一位执行官所说的：

当公司不进行广告和营销的时候，很清楚的一点是，如果我们不在市场上支持产品，人们将迅速遗忘它们。[34]

这些例子强调了营销者希望顾客学习并记住与其品牌相联系的正面特点、感觉和行为。但是，顾客往往会遗忘，在条件作用的学习中，遗忘常被叫作消退（extinction），因为一旦学习不再被重复和强化，所期望的反应（如愉快的感觉或者品牌购买）会衰减或消失。在认知学习中，遗忘常被叫作记忆提取失败（retrieval failure），因为长期记忆中的信息无法存取，或者说，长期记忆中的信息不能被提取到短期记忆中。

营销者关心的遗忘的两个方面是：在任何给定情境下遗忘的可能性和遗忘的速度。图5-11说明了人们遗忘广告的通常速度。该研究从《美国机械师》（American Machinist）杂志中选取了四则广告，分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

别测量顾客在有辅助和无辅助情况下对这些广告的回忆状况。可以看出，五天之内，回忆率迅速下降，五天之后大致维持在稳定状态。

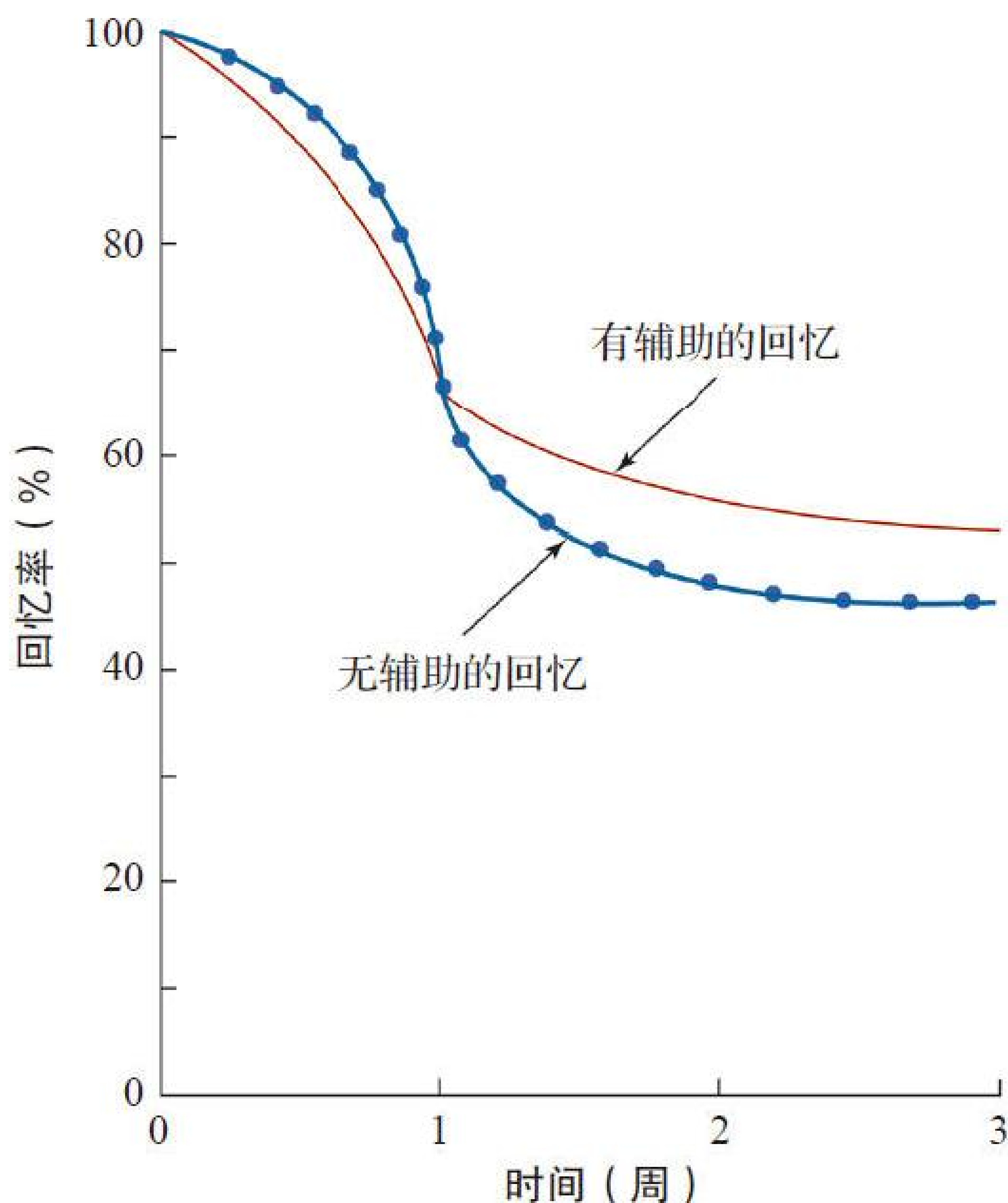


图5-11　杂志广告随时间发生的遗忘

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：LAP Report #5260.1（New York:Weeks McGraw-Hill,undated）.Reprinted with permission from McGraw-Hill Companies，Inc.

有时，营销者希望顾客加速遗忘或消退。例如，美国癌症协会（American Cancer Society）和其他组织提供了许多旨在帮助人们“忘记”吸烟的项目；制造商希望顾客忘记其不好的公众形象或过时的产品形象；矫正性广告（corrective advertising）是政府要求的，旨在让企业消除其过去广告造成的错误学习的广告，这将在第16章介绍。

顾客会由于各种各样的原因忘记品牌、品牌联想以及其他信息。首先，学习的强度在一开始就可能很弱；其次，来自竞争品牌及其广告的信息可能导致记忆干扰；最后，反应的环境（如零售店）可能无助于对先前学习到的信息的提取。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

学习的强度

艾滋病联盟（HIV Alliance）怎样教你消除和减少得艾滋病的危险并使你不忘记呢？或者，Neutrogena怎样才能使你了解它的防晒产品并在CVS购物时记住其关键的特点呢？也就是说，需要哪些条件才能形成一种强烈而持久的习得性反应呢？

一个因素就是学习的强度。开始阶段学习（如对于节点和节点间联系的学习）的强度越大，相关信息在需要的时候被提取的可能性也越大。学习强度（strength of learning）会被六个因素增强：重要性、信息介入度、情绪、强化、重复、双重编码。

1. 重要性

重要性是指所学信息对于顾客的价值。重要性可能来自顾客内在的对于产品或品牌的兴趣，或者来自近期将要做出某个决策的需要。学习某种行为或信息对个人越重要，其学习过程就越有效果和效率，这主要是因为在对材料进行充分处理和分类的过程中，人们进行了更多的加工活动。

新近出现的营销者感兴趣的领域是研究双语顾客如何处理和回忆广告中的第二国语言。例如，对同一则广告，西班牙顾客处理广告中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的英语是否像处理西班牙语一样有效？总的来说，第二国语言的广告比母语广告处理起来要困难，因此会减少顾客对于第二国语言广告的学习和回忆。但这是否意味着第二国语言广告永远都不可能是有效的？答案取决于广告的重要性。当重要性很高时，双语顾客会花费更多的精力来处理和理解第二国语言广告，从而导致更多的学习和回忆。[35]

重要性也是区分高介入状态学习与低介入状态学习的一个尺度，前者比后者更完全[36]，遗憾的是营销者面对的往往是处于低介入学习状态的顾客。

2.信息介入度

当一个顾客缺乏动力去学习时，可以让其介入信息本身来增加信息处理。例如，用乐器演奏流行歌曲并配以与产品属性相关的歌词（雪佛兰皮卡车广告中的“像一块石头”），也许能使人们大声地或者默默地“跟着一起唱”。与只是听别人唱相比，这种做法对信息本身的介入程度就加深了，对信息的处理程度和对相关特点或卖点的记忆也加强了。[37]

在第4章，我们讨论了增加顾客注意的各种策略，包括不协调、修辞、不完全信息以及有情节和意外结果的广告。这些策略也会增强顾客对信息的介入度从而导致更强的学习和记忆。[38]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几个有关信息介入度的重要问题需要考虑。首先，有证据表明，气味对于记忆很重要。一项研究发现，播放广告时的芳香气味增加了人们对广告的注意并且导致更高的回忆率。于是，有营销者目前正在开发一种可以在互联网及店内电话上使用的“香味发射”技术。[39]

其次是悬念的作用。有时，营销者为了吸引顾客的注意和兴趣，会等到一则广告信息的最末尾才揭示品牌名称。但是，使用这种策略应该谨慎，因为等到最后才揭示品牌名称，就没有给顾客多少机会将新的信息及时整合到他们已有的关于品牌的图解记忆中，结果联想之间的联结比较弱，记忆也被削弱。因此，营销者在营销信息中最好尽早提到品牌。[40]

最后是强调品牌与顾客个人关联性的信息策略。自我参考（self-referencing）就是这样一种策略，它指的是顾客把品牌信息与他们自己联系起来。“自我”是一个很强大的图解记忆，将品牌信息整合到这样一个图解中能够增强学习和记忆。[41]在广告中运用怀旧（鼓励顾客记住个人过去的经历）可以促进自我参考。使用诸如“你”或者“你的”这类第二人称代词也可以促进自我参考。

3.情绪

愉快能使人学得更多吗？研究显示这的确是事实。在呈现品牌名称等信息的过程中，正面的情绪可以促进相关的加工活动——该品牌

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

被与更多的类别进行比较和评价，从而在众多其他品牌和概念中生成一个更全面和更强的联系，信息提取也更容易。[42]

这一结果为试图促进顾客学习的营销者提供了建议，使其了解到哪些广告项目更为合适。类似地，它也指出了那些使人愉快的广告能够增进学习。[43]

4. 强化

强化（reinforcement）是指能增加特定反应未来发生可能性的任何事物或活动。虽然学习经常是缺少强化的，但强化能极大地影响学习的速度和学习效果的持续时间。

正强化是一种愉快或期待的结果。一对夫妻很喜欢墨西哥菜，有一次他们看到了本社区一家新的墨西哥玉米煎饼连锁店（Chipotle Mexican Grill）的广告，于是决定试一试，结果该餐厅的食物、服务和氛围让他们很喜欢，于是下次他们外出就餐时就很可能再次光顾这家餐厅。

负强化是对不愉快的结果的去除和避免。如韦克斯公司（Vicks）承诺它的药可以缓解鼻窦疼痛，如果广告说服了一位顾客服用该药并且确实有效，今后该顾客就会再次购买和使用该药；基于刺激泛化原理，他还可能试用韦克斯的其他产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图5-12中美国厨宝（KitchenAid）的广告提供了另一个关于“强化”的例子，广告中暗示了大众使用其品牌产品的积极影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图　5-12

强化是指能增加特定反应未来发生可能性的任何事物或活动。这则厨宝的广告利用了正强化。

强化的反面是惩罚。惩罚（punis-hment）是能减少特定反应在未来发生可能性的任何事物或结果。如果上面讲的那对夫妇第一次到那家墨西哥玉米煎饼连锁店用餐，却发现服务很差或者食物很糟糕，那么他们下次就不会再光顾这家餐厅了。

从上面的讨论可以看到，营销者精确地确定“什么才能强化顾客的具体购买行为”是非常关键的，只有这样才能设计出促进初次购买和后续重复购买的促销信息。

5.重复

重复（或练习）能通过增加记忆中信息的可达性或加强概念间的联系促进学习和记忆。[44]很显然，接触某种信息或从事某种行为的次数越多，人们学会和记住它的可能性就越大。例如，相比于一个Miller Lite啤酒广告的放映，在棒球锦标赛期间的三次放映将会产生2/3倍的回忆。[45]虽然原因并不是完全清楚，但某些音乐会“促使”顾客在脑海自动循环播放，这创造了更强化的学习和品牌联想力。我们将在顾客观察中进行深入讨论。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客观察

Earworms——在脑海萦绕的音乐

不断接触某些音乐或歌曲的顾客会不自觉地“学会”它们，这些内容在顾客的记忆中潜伏数日、数月甚至数年、数十年。某些特定的香味、音符甚至一闪而过的画面都可能唤醒这些意识。这样的回忆可能伴随着惊喜的感觉——对隐藏信息的挖掘，引发怀旧感及与音乐相关的回忆。然而，该旋律很快又会回到隐藏的状态。[46]

然而，总有一些旋律很难被“关闭”，而是不断在脑海里循环、重复，有时是数小时、数日，有时（一小部分）甚至是数周、数月。它们突然出现，让你不得不吟唱几句。这就是所谓的Earworms。大约98%的人经历过这种苦恼。在最近的一项研究中，位列前四的Earworms是：

- Chili的“Baby Back Ribs”
- Baha Men的“Who Let the Dogs Out”
- Queen的“We Will Rock You”
- Kit-Kat candy-bar（例如“Gimme a Break…”）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最可能在脑海萦绕的音乐通常都是简单、明快、朗朗上口的，并且常有一些意外的成分——如节奏的变化、时间特征的转变或额外的节拍。

音乐是商业广告不可或缺的部分。有时候音乐就是为产品定制的——如Chili的“Baby Back Ribs”和Dr.Pepper的“I’m a Pepper”；有时候是截取流行音乐中的一部分以吸引目标市场（比如苹果对U-2的“Vertigo”的应用）；有时候挑选能够强调产品性能的音乐——比如一款微软新产品上市时使用的滚石乐队的“Start Me Up”。

尽管Earworms有时候让人讨厌，但它们说明音乐确实能够用来为品牌吸引顾客。更好地了解Earworms可能是了解音乐和自主性记忆的关键。

延伸思考

1.你是否经历过Earworms？哪些音乐在你脑海中萦绕？持续了多长时间？

2.对于音乐人允许在广告中使用他们的音乐，你是怎么看的？这是一种“销售”还是双赢？

3.在广告中使用流行音乐的优缺点都有哪些？原创音乐呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重复的效果和信息的重要性与所给予的强化直接相关。换句话说，如果所学的内容很重要或者有大量强化相伴随，重复就可以少些。由于许多广告内容在当前对顾客并不是很重要，也不能提供直接的激励与强化，重复就成为许多产品促销的关键因素。[47]如前所述，经典性条件反射和图标式机械学习（低介入状态下的学习）严重依赖于重复。

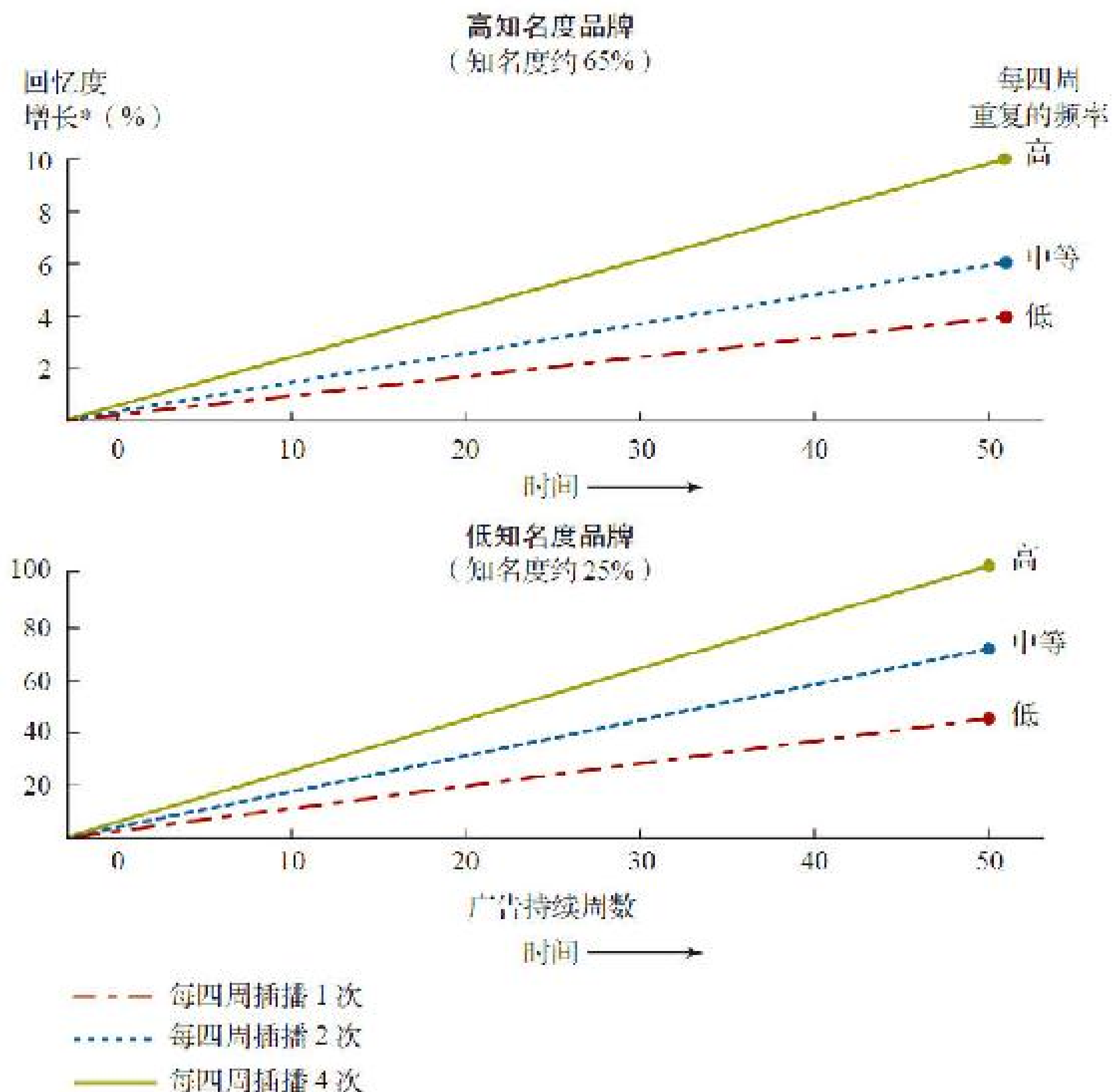
图5-13显示了不同程度的广告重复对于初始知名度不同的品牌的影响。高频率的重复比低频率的重复效果好，而且，时间越长，优势越大。相对来说，不知名的品牌从广告重复中获利更大，即知名度提高幅度更大。[48]

广告重复的次数和重复的时机都会影响学习程度和持久性。[49]图5-14显示了某食品广告重复时机与产品回忆之间的关系。其中较平滑的曲线代表一组受测试的家庭主妇，在连续13周内每周看到该食品的广告，结果她们对该产品的回忆能力迅速上升，并在第13周达到最高，在广告停止后迅速下降，到年底几乎降到0。

另一组家庭主妇也收到同样的13次邮寄广告，但却是每四周收到一次。她们的回忆能力由图中锯齿状的线条表示。可以看出，她们的回忆能力在一年中不断增长，但在每两次邮寄广告的间隔期内存在相当程度的遗忘。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

企业如何在有限的预算范围内设置广告？是集中全部预算做一次广告还是把预算分布在一段时间内？回答取决于任务。对于任何应该迅速传播产品知识的重要时期，如新产品推出时期，应该使用高频率（紧挨着）的重复。这被称为脉冲（pulsing）。例如，政治候选人通常保留很大一笔媒体预算，直到选举临近时才使用，通过最后阶段的轰炸式宣传以确保自己的优点广为人知。持续时间长一些的活动，如商店或品牌形象塑造，重复的间隔应该大一些。[50]



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图5-13　重复对于品牌知名度的影响

注：*表示相对于原来的百分比变化。例如，从10%变为15%，则知名度提高（15%-10%）÷10%=50%。

资料来源：A Study of the Effectiveness of Advertising Frequency in Magazines.©1993 Time Inc.Reprinted by permission.

营销者应该注意重复的度。太多的重复会导致顾客拒绝接收该信息，对其做出负面评价或者对其熟视无睹，这种效应称为广告疲劳（advertising wearout）。[51]避免广告疲劳的策略之一是在共同的主题上使用变化的形式。[52]例如，塔吉特的广告是要不断强调核心产品卖点以及“红点”的象征符号。但是，它们通过各种不同的有趣形式来实现这一点，例如，漫游的动画形象代言人，一只眼睛周围长红点的白色小狗等。跨文化研究表明，同一主题的不同表现方式也是广告避免在东南亚归于老套的有效策略。[53]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

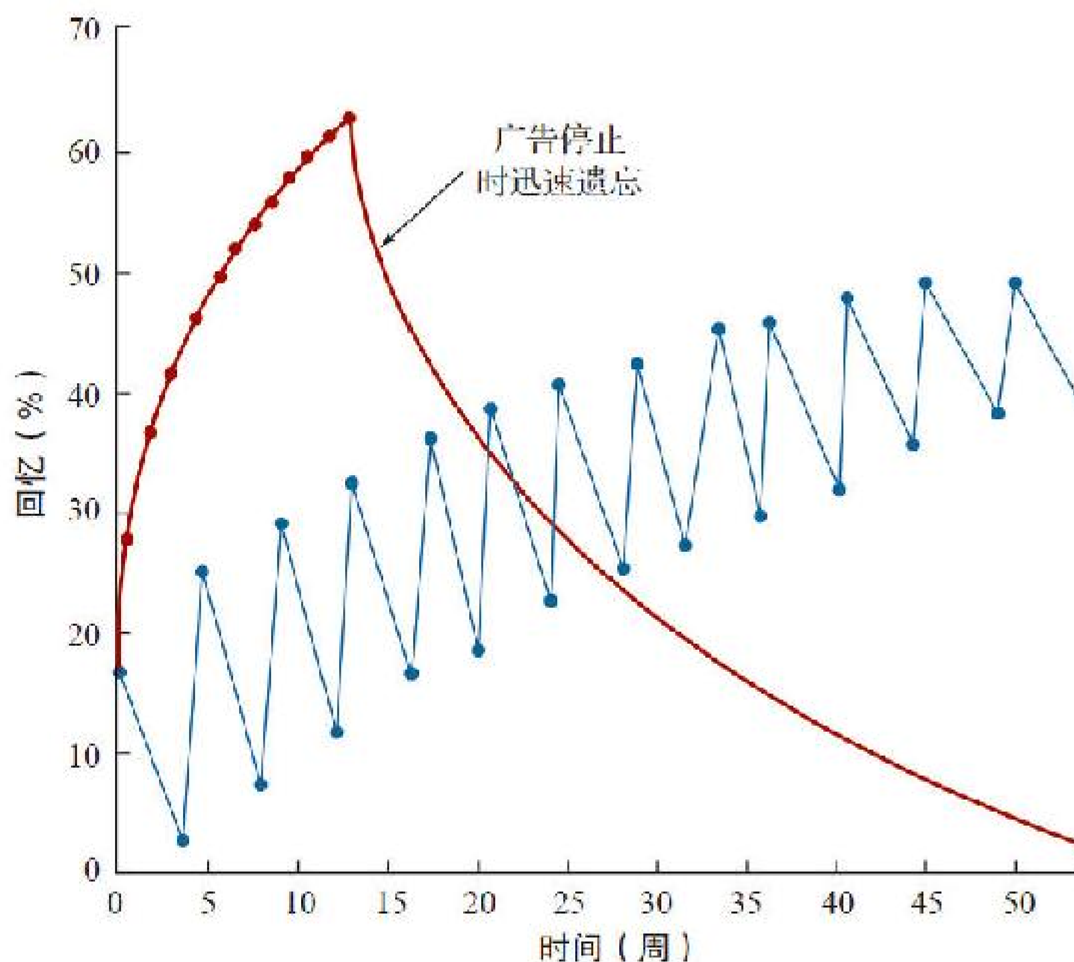


图5-14　重复、时机与广告回忆

资料来源：Reprinted from H.J.Zielski，“The Remembering and Forgetting of Advertising,”Journal of Marketing，January 1959，p.240，with permission from The American Marketing Association.The actual data and a refined analysis were presented in J.L.Simon.“What Do Zielski's Data Really Show about Pulsing? ”Journal of Marketing Research，August 1979，pp.415-420.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6.双重编码

顾客能够以不同方式存储（编码）信息，以不同方式存储相同的信息（双重编码）会导致信息提取时更多的内部通路，这将增强学习和记忆。

双重编码的一个例子是顾客在两个不同的情境下学习信息，如看见同一个去屑洗发水品牌的两则广告，一则是办公室主题，另一则是社会主题。不同的主题（情境）提供了通往该品牌的多条路径，从而增强了顾客在日后回忆起该品牌的能力。图5-15展现了Clorox消毒水的一个主题，它还有其他主题。通过运用多重主题，Clorox能够增强顾客对其除传统漂白产品之外的产品的记忆。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 5-15

在广告中运用不同的主题能达到双重编码、增强记忆的作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

双重编码的另一个例子是信息被存放在不同的记忆模式中，例如文字模式或者视觉模式。[54]双重模式有助于解释为何意象能够促进记忆。高度形象化的刺激会留下双重编码，因为，关于它们的记忆同时存储在文字和图像两个维度上，而低度形象化的刺激物只有文字形式的编码。因此，像骆驼和野马这样高度形象化的品牌名称比那些低度形象化的品牌名称要容易学习和记忆。

回声记忆（echoic memory）是对包括歌词在内的声音的记忆，由于回声记忆具有和视觉或文字记忆不同的特点[55]，当某个信息的声音成分（如背景音乐）传达与其文字含义相近的意义的时候，双重编码就可能产生。[56]

当一种记忆模式所传达的与其他记忆模式所传达的关键概念相一致的时候，学习和记忆就会被促进。[57]例如，一项研究发现，双语顾客比较容易处理那些图像（视觉的）和文本（文字的）意义相一致的第二语言广告，广告的学习和记忆也得到了加强。[58]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

记忆干扰

有时，由于记忆中其他信息的干扰，顾客难以记起某一特定信息，这种现象称为记忆干扰（memory interference）。在市场营销领域，一个常见的干扰形式就是竞争性广告。例如，看见一则关于加拿大干姜啤酒的广告可能会干扰你关于山露饮料的记忆。竞争性广告使得顾客更难记住这些广告中的任何一个及其内容，即使他们能想起某个广告的内容，也常常想不起这个广告是哪个品牌的。结果是，竞争性广告要么降低对特定广告中品牌的记忆，要么导致顾客混淆这些竞争品牌。[59]

随着相同类别产品的竞争广告数量的增多，广告之间的相似性也在增加，竞争性广告的干扰也会增加。考虑到广告杂乱的程度之高，这一领域成为营销商和广告商的关注领域也就不足为奇了。那么，营销者能够做些什么来减小竞争性广告的干扰？对此有一些策略，其中很多与我们在本章前面讨论过的学习和记忆有关。

1.避免竞争性广告

该策略是指避免使你的广告与竞争者的广告在同一个系列中出现。有些公司会支付一定的溢价来确保这种排他性。另一种策略叫作近因计划（recency planning），试图将广告规划在离顾客购物时机

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

尽可能近的时段播出。该策略的思想是，减少广告与购买行动之间的时间，会减少顾客看到竞争性广告的可能性。[60]

2. 巩固初次学习

另一种策略是巩固初次学习，因为强度较高的学习不容易遭受记忆干扰。该策略的价值来自于这样一个事实，即在高介入度的环境下，对于高度熟悉的品牌的记忆干扰不显著。因为高介入度的学习会导致更强的品牌图解，而且对于熟悉的品牌的图解也会强于对不熟悉的品牌的图解。[61]

另一个证据来自于鼓励双重编码的广告策略。具体地说，就是通过显示同一品牌的不同版本的广告（如办公室环境和社会环境里的洗发水广告）或者变换广告的形式（在广播广告之后使用印刷广告）。[62]

有趣的是，虽然对于品牌关键属性的高强度的初次学习会带来正面的记忆效果，但也可能使得日后添加或者改变记忆属性的困难加大。或者说，初次学习的强度太大会干扰顾客。[63]这对于新的品牌信息的学习和记忆及品牌的重新定位构成了一个挑战。重新定位将在后面的章节中讨论。

3. 减小与竞争广告的相似性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

相同产品类别中的广告（如不同品牌手机的广告）会增加干扰，就像与竞争性广告相似的广告会增加干扰一样。相似性可以体现在广告主张方面、情感正负方面以及诸如背景音乐或图片之类的制作元素方面。有趣的是，不同产品种类的广告的制作元素之间的相似性（如都使用高山作为背景图片的漂白剂或者苏打水的印刷广告），也可能导致记忆干扰。正如独特的广告可以打破广告的混战而赢得更多的注意，独特的广告也更能抵御记忆干扰。[64]

4.提供外在的回忆线索

回忆线索提供了通往存储在记忆中的信息的额外通道，品牌名称如此重要的原因就在于它们可以充当回忆线索。看见一个品牌名称可以激发起对存储在记忆中的品牌信息的回忆，以及对与该品牌广告相联系的形象和情感的回忆。

但是，品牌名称并不总是激起对先前的该品牌广告的回忆。例如，看见商店货架上的品牌也许并不足以使顾客回忆起该品牌以前所做的广告。这一点对于营销者而言非常重要，因为如果顾客在购买过程中回忆不起先前的广告及其引起的情感，广告就是无效的。一旦这种情况发生，营销者可以使用与该品牌原广告直接相关的购物点展示或者包装线索。[65]例如，在“有牛奶吗”这一促销活动中，店内印有“有牛奶吗”标语的标识物可以提醒顾客想起电视上的这些广告表现的家里牛奶喝完时的糟糕感觉。桂格麦片（Quaker Oats）运用了这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一策略，在其包装盒上放置商业广告中的一幅照片。这样做增强了顾客回忆商业广告的信息及其引起的情感的能力，因此非常成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

反应环境

回忆时所处的环境是否与最初的学习环境和学习种类具有相似性也会影响记忆提取。[66]因此，在回忆时提供与当初学习该信息时相似的环境线索越多，回忆就越有效。一种策略是使回忆环境接近于学习环境。前面讨论的“有牛奶吗”的例子就代表了营销者试图通过提供回忆线索使店内的回忆环境接近当初的学习环境。

另一种策略是使学习环境尽量接近回忆环境。假设某个口香糖品牌知道它的回忆环境是零售店铺。于是，通过不断地将口香糖包装的视觉形象与悦耳的音乐配对呈现，使顾客对于该品牌及包装产生正面情感（经典性条件反射）就是很恰当的，因为回忆环境（商店货架）会在视觉上呈现该品牌包装。而且，学习建立在该品牌包装的视觉条件反射基础上（使学习环境尽量接近回忆环境），在货架上看到该包装就很可能会激起学习到的反应。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品牌形象与产品定位

品牌形象

品牌形象（brand image）是对某种品牌的图解记忆，包含目标顾客对产品属性、功用、使用情境、使用者、制造商与经销商之特点的理解。品牌形象是人们听到或看到某个品牌名称时的想法和感觉，在实质上是顾客已经学习到的关于某个品牌的一系列联想。[67]公司形象和商店形象也与此类似，只是它们适用于公司和商店而不是品牌。

那些传统上没有品牌的产品（如水、苹果、肉）现在也逐渐有了各自的品牌，这一事实显示了品牌名称和品牌形象的重要性。让我们考察一下食用肉行业，其面临的相当重要的一个问题是顾客认为肉的烹饪麻烦且耗时。正如一位业内专家所说：

很多顾客没有时间和技能花6~8个小时处理和烹饪生肉原料，因此我们在这个行业必须要做的就是理解这一点并且根据这一点做些事情。[68]

Tyson已经采取了行动，提供熟食肉类产品线，包括可以快速、简易和安全处理的鸡肉、猪肉和牛肉，这一举措建立在公司在高质量的鲜肉产品和预包装午餐肉上的良好声誉。由于现在的顾客对于方便和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

食品安全的双重考虑，Tyson较好地定位为一个顾客可以信赖的、强大的、形象一致的品牌。从某种品牌形象中获益的能力称为品牌资产（brand equity），我们将在下一节对其进行讨论。

品牌形象是工业产品和消费产品的营销者共同关注的一个主要问题。看看下面这几则来自近期营销出版物的标题：

- 别克引领“通用再造”
- 微软如何获得关注
- “顾客至上”使摩托罗拉焕发活力
- 百事放弃“减肥”可乐，意在重燃可乐“战火”

品牌形象有多大的威力？想一想耐克、麦当劳、凯特丝蓓（Kate Spade）、好时、探索频道、亚马逊网站、美达斯（Midas）。对于很多顾客而言，这些品牌中的每一个都能使他们产生丰富意义的想象和感觉。这些意义和意象是顾客决策的强大驱动力，能解释为什么强势品牌在销售额和利润上往往也是市场中的领头羊。如图5-16所示，Lee牛仔裤品牌引出了怎样的品牌意义和品牌形象？这一品牌有强烈的品牌形象吗？

品牌形象可能有助于产品，也可能对产品不利。[69]近来，好时尝试以Cacao Reserve的品牌进军高档巧克力市场。这种产品的销售业绩

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不是很理想，很重要的原因是顾客并不认为好时是高价位品牌。好时有很强大的品牌形象，但这种普通巧克力的品牌形象却阻碍了它进入高档市场。在这个事例中，好时最好实施与其品牌名称没有关联的新品牌战略。我们稍后将继续讨论这一战略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品定位

产品定位（product positioning）是营销者为了使产品在某一细分市场形成相对于竞争者的一定的品牌形象而做出的决策；也就是说，营销者试图让某个细分市场的顾客以区别于竞争品牌的某种方式来看待和感觉他的品牌。产品定位一词通常用于和品牌相关的决策，但是，也可用于描述关于商店、公司和产品类别的相关决策。

如果企业能够在顾客思维中创造出期望的定位，产品定位对于该品牌的长期成功将产生重大影响。产品定位的一个关键问题是品牌需要创造出与竞争者有差异的、对于顾客有意义的定位。[70]无法使自己与竞争者区分开（刺激辨别）的品牌往往难以引起顾客的兴趣，也难有好的销量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

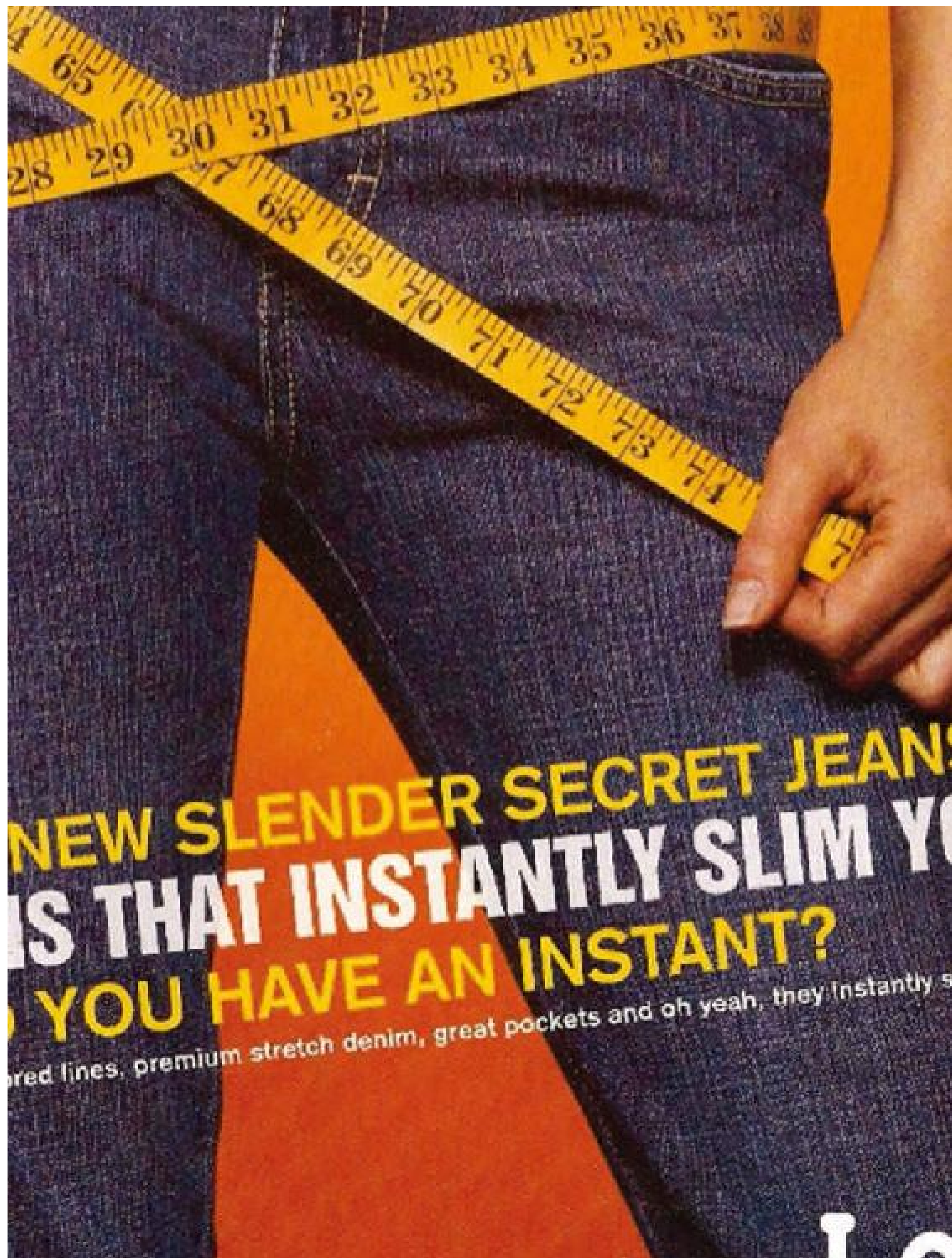


图 5-16

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

像Lee Jeans一样的品牌名能为顾客提供一个产生联想的“锚”。这使得营销者能够在产品提升和产品交流中进行投资并期待合理的回报。

我们来考虑一下土星（Saturn）的定位战略。该品牌最初的定位强调顾客服务和零售体验。这种差异化的竞争策略带来了销售量的强劲增长。但是自2002年以来，产品广告不再强调顾客服务，产品销量暴跌。因此，它更换了广告代理，希望重新定位其品牌在顾客心目中的地位并重新关注顾客服务。[71]然而这些努力以失败告终，土星公司停止了该策略的继续实施。

品牌形象的一个重要组成部分是产品或品牌恰当的使用情境或场合。营销者经常有机会影响某一产品或品牌的恰当的使用场合。当你想到酸果沙司时，你会想到什么？也许，圣诞节和感恩节是你联想的一部分。事实上，此时进入顾客大脑的，恰恰可能就是这些使用情境。然而，研究显示，在强调非传统使用场合的促销广告播放三个月之后，酸果沙司的销售增长了150%。因此，扩大酸果沙司产品定位成分中的使用场合这一项，能极大地增加销售量。[72]

产品定位和品牌形象是两个可替换使用的词。但总的来说，产品定位是相对于其他品牌或整个行业而确立的清晰的品牌形象。诸如“惠普打印机是最可信赖的打印机”之类的陈述就是典型的产品定

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

位陈述。品牌形象则通常不与竞争者直接对比，其典型陈述是“惠普打印机极为可靠”。

一旦营销者确定了某种恰当的产品定位，营销组合就要围绕在目标市场获得这种定位而进行设计和调整。[73]例如，新奇士公司（Sunkist Growers）生产一种叫新奇士水果珍品的有多种水果口味的果冻糖，被定位为一种适于成人和儿童的健康的、天然的零食。从产品的角度讲，这种糖以果胶为原料（果胶是从橘和柠檬果皮中提取的一种碳水化合物），不含防腐剂，而且所含糖分比多数果冻糖要低。因此，这种糖本身就传达了期望的定位。

不过，营销组合的其他方面也会对产品定位有所贡献。例如，新奇士可以通过超市的水果农产品柜台来分销这种糖果，当顾客在其他天然食品如苹果、橙子旁边看到这种糖果时，他更容易认同这种糖是一种健康天然的食品。

营销管理者也经常未能获得其想要得到的产品定位或形象，原因是他们未能正确预测顾客的反应。公牛（Toro）的轻型雪球投掷器最初没有成功，原因是它被取名为“雪上小狗”，顾客把它理解为一种玩具，认为动力不够。直到公司使用了更男性化、强有力的名字——“雪上大师”（Snowmaster）及后来的“公牛”之后，才获得成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知觉图（perceptual mapping）是营销管理者衡量产品定位状况和进行产品定位的有用技术。知觉图可以测量顾客对不同品牌或产品之间相似性的感知，并将这些感知与产品的属性联系起来。图5-17是顾客对各种巧克力糖果品牌的知觉图。这幅知觉图也提供了五个理想的细分市场定位——I1、I2、I3、I4和I5，围绕这些理想点的圆圈的大小表示该细分市场的规模，第4细分市场I4的规模最大，而第5细分市场I5的规模则最小。这些理想点体现每个细分市场中理想巧克力糖果的形象或特点。如果在这幅图中的巧克力糖果都是现存的，那么可以看出，在第2细分市场，顾客的需要没有得到充分满足，塔吉特公司最近用Choxie品牌定位于这一细分市场，Choxie是指需要胆量（moxie）的巧克力。在第2细分市场还存在机会，德芙的定位怎么样？显然不太好。德芙如果重新定位于第2细分市场就会比较合适。我们将在下一节讨论重新定位问题。需要说明的是，尽管第3细分市场的规模很大，但竞争对手也很多，这对于新品牌定位于哪一细分市场是非常重要的考虑因素。如果要进入第2和第5细分市场，哪些细分市场和竞争因素使之更为困难？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

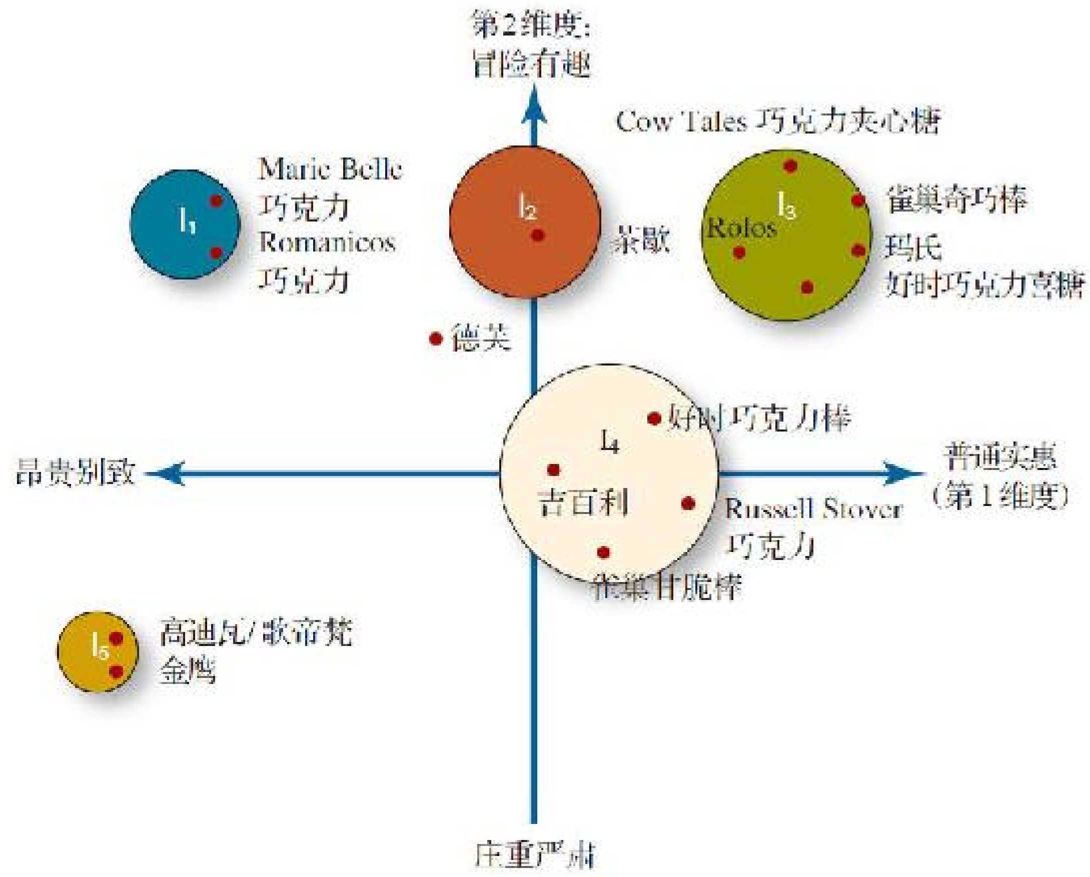


图5-17　巧克力糖果的知觉图

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品重新定位

品牌在顾客心目中的形象会随时间变化而改变，是顾客变化着的需要、竞争者的变化以及品牌本身变化的函数。考虑通用汽车与别克最近的努力和挑战：

通用汽车推出的2010别克君越是汽车制造商破产保护后最关键的决策之一，因为公司试图通过更复杂的改革与汽车形象设计来吸引年轻顾客。2010车型广受好评，但目标顾客（比目前别克买家小10岁，介于46~55岁之间的顾客）甚至不愿访问别克展厅，因为该品牌总与豪华、轻松驾驶、退休人员钟爱的轿车相联系。如一名高管所说，“因为许多人都不知道这个品牌代表什么，我们与别克面临巨大的挑战。”[74]

别克缺乏清晰的品牌形象，缺乏对市场目标及其需求的理解，这意味着成功的重新定位对它的长期成功至关重要。产品重新定位（product repositioning）实际上是指为使产品在市场上的形象发生巨大改变而做出的决策。这些改变涉及产品的绩效水平，产品所激起的情感，产品被使用的情境，甚至产品被谁使用。沃尔沃品牌形象缺乏清晰度也许是一个信号，说明是时候采用新的战略重新定位它在顾客心目中的品牌形象了。[75]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

某些公司为在其目标顾客间进行产品重新定位而付出努力，这些产品重新定位的举措包括：

• 报税服务公司H&R Block正从一个税务专家变成“为美国中部提供理财服务的易相处的机构”。[76]

• 英菲尼迪正从一个不集中的豪华车的形象变成“关于性能的全新品牌形象”。[77]

• 现代汽车正从一个低价车的形象变成“精致、优雅”形象。[78]

重新定位可能是非常困难和昂贵的，需要顾客用新的联想替换以前学到的关于品牌或产品的旧的联想[79]，这一过程可能要花费长达10年的时间。按照一位业内专家的说法，“顾客的知觉改变得很慢。”[80]

重新定位也许需要激烈彻底的行动。例如，哈迪斯（Hardee's）直到从薄馅饼这种普通的快餐汉堡包中完全退出并专注于它现在的招牌产品——用黑安格斯牛肉做成的厚汉堡，才止住了直线下滑的销售趋势。[81]有时，公司甚至要更换品牌名称以获得全新的开始。例如，当大西洋贝尔（Bell Atlantic）通用无线电话与电子设备公司（GTE Wireless）合并的时候，它们将名字改为威瑞森（Verizon）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品牌资产和品牌杠杆

品牌资产（brand equity）是顾客赋予一个品牌超越其产品功能价值之外的价值。[82]例如，许多人愿意为拜尔阿司匹林支付很高的溢价，尽管它在化学成分上与其他品牌的阿司匹林完全一样。

品牌资产与品牌声誉几乎是同义词。不过，资产包含经济价值的含义。[83]因此，拥有良好声誉的品牌其资产价值可能也很高，而那些鲜为人知或声誉不好的品牌其价值就很小。品牌资产会带来市场份额的增加，顾客价格敏感度的下降以及营销效率的提高。[84]

品牌资产是以该品牌的产品定位为基础的。如果一个顾客认为某个品牌产品品质上乘，使用起来令人兴奋，而且是由一个具有良好社会声望的公司生产的，他会愿意为该品牌支付溢价，愿花更多精力寻找和购买，向别人推荐，原谅一个失误或产品瑕疵，做出其他一些对该品牌所有者有利的行为。因此，一个受喜爱的品牌其经济价值的来源之一就是顾客对该品牌旗下各种产品的推崇。[85]

品牌价值的另一个来源是顾客会假定与品牌形象相联系的那些令人喜爱的方面也会扩散和转移到使用该品牌的新产品上。这种现象的基础是本章前面所描述的刺激泛化原理。品牌杠杆（brand leverage）或称家族品牌（family branding）、品牌延伸（brand

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

extensions）、伞状品牌（umbrella branding），指营销者通过在新产品上使用原有知名品牌以利用其品牌资产。[86]如果运用得当，顾客将把原产品的某些优点赋予相同品牌名称的新产品。最近发生的品牌延伸包括星巴克冰激凌、Listerine呼吸带和金宝汤番茄汁。

不过，刺激泛化不会仅仅因为两种产品使用相同的品牌名称而产生。两种产品之间必须存在某种联系。Pace最终通过将其品牌名称延伸到诸如炸蚕豆、玉米卷沙司和豆酱等相关产品。按照Pace的品牌经理所说：

我们觉得我们有能力延伸到墨西哥餐上，我们现在正选择合适的产品、符合顾客的做法。[87]

相反，金宝汤就未能用Campbell这个品牌名称推出它的意大利面条调料（而是使用Prego这个名字）。研究发现：

在顾客眼里，金宝汤并不是正宗的意大利调料。顾客把它看作一种水分多，颜色、味道像橙汁的番茄汤。[88]

成功地发挥品牌杠杆作用需要原品牌具有很强的正面形象，而且新产品至少在以下四项中的一项与原来的产品相匹配：[89]

（1）互补，两种产品被同时使用。

（2）替代，新产品可以取代原来的产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）转移，顾客认为制造新产品需要借助原产品制造所采用的技能或技术。

（4）形象，新产品享有原产品的关键形象成分。

对营销者来说，重要的一点是要明白对顾客来说什么是关键的匹配标准。比方说，一项研究发现，相对于福禄牌（Fruit Loops）热麦片粥来说，顾客宁愿选择福禄牌棒棒糖。显然，关键的匹配标准不是制造能力的转移，而是品味的形象成分的转移。[91]

同样重要的一点是要认识到，品牌延伸到的新产品的类别越多，就要用越多的广告信息来解释这些产品如何互相一致，通过指出一些顾客自己难以自然想到的微妙的联系来帮助顾客将品牌已有的意义转移到新产品上。[92]例如，露华浓（Revlon）在推出其维生素产品时，使用的广告语是“现在，露华浓的美丽是从内向外的”。请注意这个口号是怎样在美容的角度上将化妆品和维生素联系起来的。

最后，意识到以何种方式宣传一个品牌是合适的并且可以使品牌扩展到更广泛的产品类别，对营销者来说也很重要。在顾客观察中讨论了一种这样的方法，即视觉艺术的使用。

顾客观察

艺术注入：品牌延伸的途径

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在许多情况下，营销者希望他们的品牌尽可能地延伸，以便充分利用现有品牌资产的杠杆。研究表明，提高品牌延伸性的方式之一是在品牌广告中使用可视艺术。例如，凡·高的名画《星空》就被一家名为Consul的MP3播放器品牌作为可视艺术运用到其核心产品的广告中。“非艺术”的图片是普通夜晚的天空。使用这两种图像为Consul的MP3做广告，然后询问顾客对产品本身及其两种可能的品牌延伸的感受。两种品牌延伸分别是Consul的服装（与MP3差别较大的延伸）和Consul的数字收音机（与MP3相似的延伸）。比较艺术图像和非艺术图像两种广告下的结果，可以得到以下的效应：[90]

•广告中艺术图像的使用提高了Consul MP3的品牌形象。

•广告中艺术图像的使用增强了品牌延伸的感知契合度。

•艺术图像的使用提高了Consul品牌的延伸性，包括数字收音机和服装。

这些效应值得进一步解释。首先，可视艺术被证明能够引发对奢华和排他性的感知，这种感知就会以一种相对自主的方式溢出（或者说推广）到品牌中。这就解释了为什么艺术图像能提高Consul MP3的品牌形象。其次，广告中的艺术图像提高了顾客的感知灵活性，让他们能够看到通常情况下看不到的不同事物之间的联系。这甚至能提高低契合度事物之间的延伸，比如从Consul的MP3到Consul的服装。上述

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

两种效应都在Consul的品牌延伸（无论是向数字收音机延伸还是向服装延伸）中起作用。

艺术图像的积极作用即使在顾客不熟悉该图像的情况下也存在（在本例中就是凡·高的《星空》），这意味着广告中可视艺术的使用并不要求目标顾客是艺术鉴赏家。

延伸思考

1.为什么可视艺术能提高品牌形象？

2.为什么可视艺术能增强感知的灵活性？

3.是否存在艺术注入失效的产品门类？

以下是其他一些成功或不成功的品牌延伸实例：

• 哈雷-戴维森在各种各样的产品上成功地使用了它的品牌效应，但冰酒器却没有成功。

• 李维斯推出李维斯男士定做套装的尝试失败了。

• Country Time未能把品牌从柠檬水延伸到苹果汁。

• LifeSavers在口香糖上的延伸没有成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

•Coleman成功地把品牌从露营用炉灶和灯具延伸到整套露营设备。

•玉兰油香皂的成功很大程度归功于玉兰油面霜的品牌资产。

图5-18展现了两则不同的产品延伸广告，Fabreze和Special K，哪个与其现有产品更接近呢？

有时，品牌延伸是不可行的。当营销者希望在原品牌的基础上以不同的品牌形象面对不同目标细分市场的顾客时，往往需要建立一个新的品牌而不是对原有品牌进行延伸。丰田在进入高档汽车领域时就建立了新的品牌名称雷克萨斯，本田也类似地建立了新品牌讴歌。这些新品牌拥有与原有品牌不同的品牌形象，因此不会对原品牌造成负面或者淡化影响。

对营销者而言，品牌延伸也有风险。风险之一是，任何单个延伸产品的失败会损害使用同一品牌的其他产品（顾客不仅会对好的后果进行归纳推广，也会对坏的后果进行归纳推广）。[93]另一种风险是可能稀释或者损害原品牌的独特形象。[94]强烈的品牌形象往往集中在相当密集的某些特性上，每次给品牌家庭添加新的产品都会或多或少改变品牌的形象。如果太多不相似的产品都使用同一品牌，该品牌的形象可能会变得混乱和模糊。[95]举例来说，如果保时捷推出以价格而不是以性能为竞争卖点的滑雪艇，其核心形象可能会被损害，特别是对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

于目前的品牌拥有者而言。[96]有些观察者感觉到耐克正面临着品牌稀释，因为它把品牌名称用到了相当广泛的产品线上。



图 5-18

品牌延伸在新产品与已有产品相似的情况下最有可能成功，比如Fabreze。然而，最大的收获有时候来源于向更加不同产品的延伸，比如Special K。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第6章　动机、个性和情绪

引言

像人一样，品牌也有个性。如同我们在本章稍后读到的，品牌个性是一组与某个品牌相联系的人类特质。这些特质帮助塑造了品牌形象。人格特质和其他一些品牌相关的性质能被许多因素以积极或消极的方式影响，包括广告、口头宣传、直接商品体验等。丰田在美国获得很大的成功，然而自从曝出油门踏板与系统的安全问题，近600万辆汽车被召回后，它的品牌形象一落千丈，极难挽回。总体结果是，顾客对丰田的认知好感产生明显下降，如表6-1所示。[1]

表　6-1

	丰田车拥有者		丰田车非拥有者	
	召回前	召回后	召回前	召回后
可靠性	95%	72%	89%	61%
非可靠性	5	28	6	39
质量比美国车差	4	18	5	34
质量与美国车相同	25	49	43	53
质量比美国车好	70	33	47	13

资料来源：Adapted from B.Steinberg,“Lightspeed Survey:Toyota’s Loss of Consumer Trust is Domestic Rivals’ Gain,” Advertising Age,February 8,2010,p.2.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于丰田的拥有者和非拥有者而言，对丰田汽车的可靠性和质量的认知在召回事件后都下降了，这一现象在非拥有者身上更加明显。拥有者似乎在这件事上更加宽容，然而即使这样，对丰田汽车的认知好感的下降还是相当大。特别地，丰田汽车拥有者对可靠性的认知程度下降了23%，认为丰田车比美国车的质量更好的丰田车拥有者减少了44%。可靠性是一种与竞争力相联系的品牌人格特质。丰田的形象明显受损，这导致人们对丰田汽车质量的认知和购买意图下降，考虑在未来再次购买该品牌的丰田车拥有者在召回后减少了16%。

丰田在努力挽回它的品牌形象。它在网站上有“召回信息”页，也开始推广“安全第一”的广告，广告这样说：

丰田致力于为顾客提供安全、可靠的车辆。为此，我们每小时花费100万美元来升级汽车的技术与安全。我们也为生产的每一辆车设置了综合星级安全系统。

有证据显示丰田正在重拾顾客信心。尽管在召回事件后，它在美国的销量跌到第四位，但最近的销量数据显示丰田位列第三，排在福特和通用的后面。

丰田的召回案例表明，品牌个性对于品牌形象和顾客行为非常重要，它也是顾客行为中相互关联的三方面——动机、个性和情绪的组成部分。动机是促使行为发生并为行为提供目的和方向的动力，它帮

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

助解释顾客为什么做出特定的行为。个性反映个体对一系列重复发生的情境所显示出的较稳定的行为倾向，它帮助解释顾客在实现目标时选择何种行为。情绪是影响我们行为的强烈且相对难以控制的感觉。情绪由动机、个性和其他外在因素的相互作用触发。实际上，这三个概念往往是紧密相关、不可分割的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

动机的本质

动机（motivation）是行为的原因，是刺激和促发行为反应并为这种反应指明具体方向的内在力量，是个体为什么会做某事的原因。需要（need）和动机经常可以互换使用，这是由于当一个顾客感觉到理想状态和现实状态有差异的时候，就产生了需要，这种需要以动机的形式被顾客体验到。需要和动机影响那些顾客认为与己有关的事物，同时也影响他们的感觉和情绪。例如，一个感到饥饿的顾客会把食品和食品广告视为与己有关，会在饭前体验到负面情绪并在饭后体验到正面情绪。

有无数关于动机的理论。这一节我们将讲述两个对于理解顾客动机特别有用的理论，一个是马斯洛（Maslow）的需求层次理论，从宏观层面解释人类行为的一般规律；另一个是麦圭尔（McGuire）的心理学动机理论，用一套细致的动机去解释顾客行为的具体方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

马斯洛需求层次理论

马斯洛需求层次理论（Maslow's hierarchy of needs）建立在以下四个前提之上：[2]

（1）每个人都通过先天遗传和社会交往获得一系列相似的动机。

（2）某些动机比其他动机更基本、更重要。

（3）只有当基本的动机得到最低限度的满足之后，其他动机才会被激活。

（4）基本的动机得到满足后，更高级的动机才出现。

在这些前提下，马斯洛提出了一套适用于所有人的动机层次体系。表6-2描述了这一层级体系、每一层级的需求及相应的营销实例。

表6-2　营销战略和马斯洛需求层级

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

I. 生理动机	**对食物、水、睡眠、性的需求**
产　　品	健康食品、药品、特殊饮料、低胆固醇食品、健身器材
营销主题	邦迪创可贴（BAND-AID）——“防止你的脚起泡” 桂格麦片（Quaker Oats）——“吃燕麦片有利于你的心脏健康” Nordic 跑步机——“只有 Nordic 能让你的身体得到彻底运动”
II. 安全动机	**寻找安全、稳定、熟悉的环境**
产　　品	烟火报警器、预防性药物、保险、养老投资、汽车安全带、防盗报警器、防晒霜
营销主题	Sleep Safe——“我们设计了一种旅行报警器，它可能会在半夜把你吵醒，因为突发的火情会向你的房间释放烟雾。你看，我们的烟火报警器还是一个闹钟！” 为了一个没有毒品的美国（Partnership for a Drug-Free America）——“海洛因：垂死只是简单的那部分” 道富银行投资（State Street Investing）——“世界无法精确，但我们能”
III. 归属动机	**爱情、友谊、会员、群体接受**
产　　品	个人饰品、服装、娱乐休闲、食品等
营销主题	奥利夫花园饭店（Olive Garden）——“宾至如归” 碳酸钙片剂 Tums——“你很重要，大家爱你，所以你应该补钙” 金万利力娇酒（Grand Marnier）——“助兴良伴”
IV. 尊重动机	**地位、优越感、自尊、声望、成就感**
产　　品	衣服、家具、酒类、嗜好、收藏品、汽车等
营销主题	犀飞利（Sheaffer）——“你的手看起来应该与你的其他部位一样年轻” 纽巴伦（New Balance）——“多一位女性看日落；多一位女性走得更远；多一位女性感觉充满活力；少一位女性依赖别人” 宝马汽车——“终极驾驶机器”
V. 自我实现的动机	**全面发展、充分发挥潜能、实现所能实现的一切**
产　　品	教育、嗜好、运动、度假、美食、博物馆
营销主题	美国海军——“加速你的生活” 佳得乐——“它在你体内吗？” 外展训练学校（Outward Bound School）——“心灵行动”

马斯洛的理论为理解人类一般行为提供了指南，但它并不是一条严格的定律。无数事例表明，存在许多为了友谊或理想而牺牲生命，为了自我实现而放弃食物和住所的人。我们将其视为例外，而承认马斯洛理论的普遍有效性。[3]必须记住，任何具体的消费行为都可能同时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

满足人的多种需要。同样地，相同的消费行为在不同时刻能满足不同需要。比如，可能有许多动机会导致一个人加入国民警卫队。图6-1广告中的“少数人，勇敢者”（The Few，The Brave）来自于自我实现的动机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

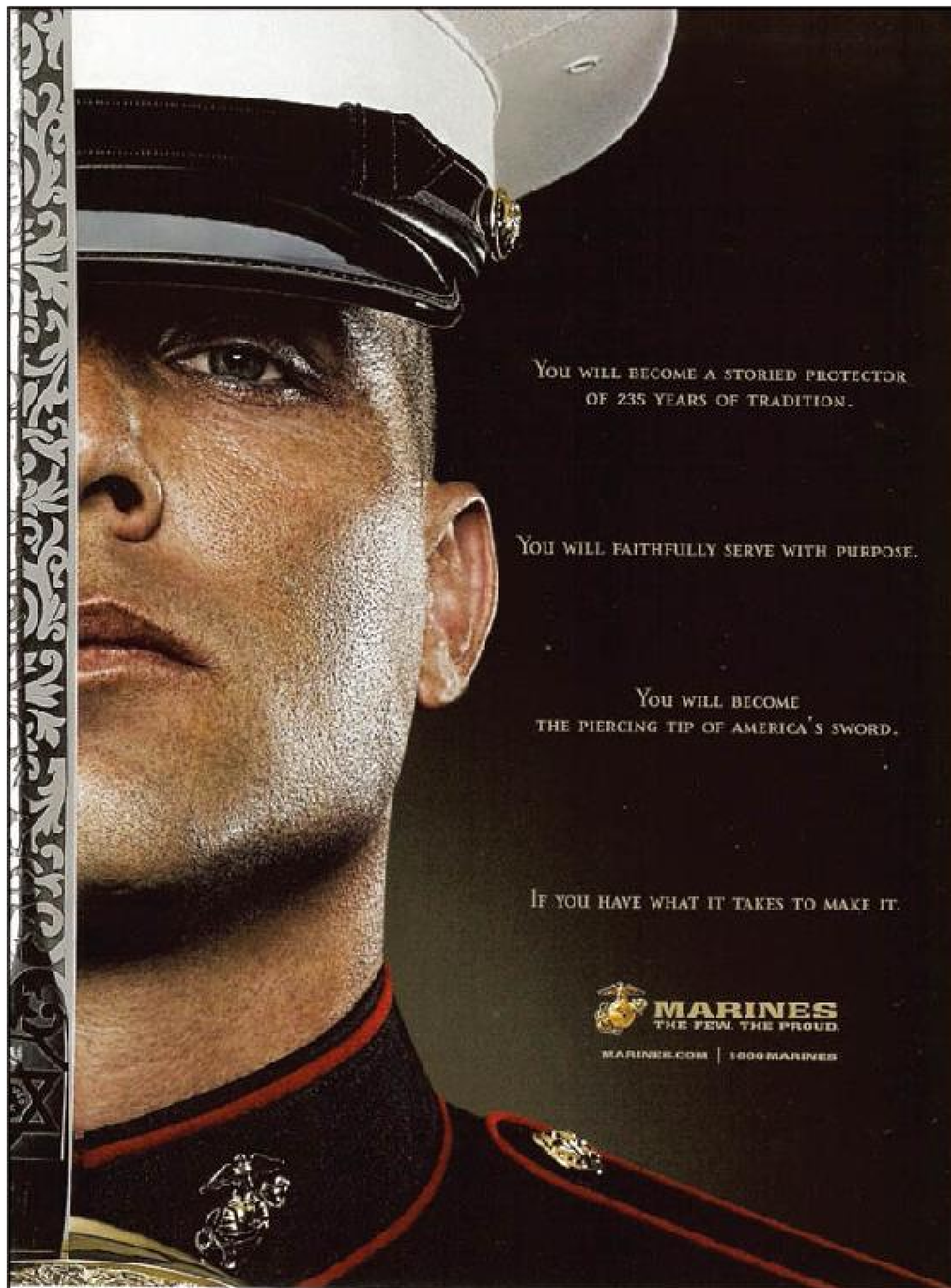


图 6-1

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如本图海军陆战队的广告所示，自我实现的动机关注个体对自我的挑战，对全部潜力的发掘。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

麦圭尔的心理动机理论

马斯洛提出了含有五个基本需求的动机层次，其他研究者则提出了很多具体的动机。麦圭尔发展出一个详细的动机分类系统，并将这些具体的动机划分为16大类，[4]帮助营销者从纷繁复杂的消费情境中分离出具体的动机。麦圭尔首先用两条标准将动机分为四大类：

（1）动机是认知性的还是情感性的？

（2）动机是侧重于保持现状还是侧重于成长？

认知性（cognitive）动机集中于个体对于适应环境与取得理解和意义的需要，情感性（affective）动机涉及达到满意的感觉状态以及个人目标的需要。保持导向（preservation-oriented）动机强调保持平衡，而成长（growth）动机强调发展。这四个主要类别可以根据来源基础和动机目的进一步划分：

（3）该行为是主动发出的还是对环境做出的被动反应？

（4）该行为是帮助个体获得新的内部关系还是获得新的外部关系？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三个标准将主动及内在激起的动机与那些对于环境的被动反应区别开来。最后一个标准用来区分是个体内部还是强调与环境关系的动机结果。

麦圭尔16项动机及其营销意义简述如下。

1.认知性保持动机

（1）追求一致性的需要（主动的、内在的） 人的一个基本欲望便是希望自己与其他人在各个方面保持一致，包括态度、行为、观点、自我形象、对他人的看法等。[5]认知失调就是这样一种普遍性动机。比如，重要的购买行为往往与节省金钱的需要不一致，个体会有意识地减小这种不一致（见第14章）。

理解追求一致性的需要对于根据态度的改变来设计广告信息非常重要。追求内在一致性的需要，意味着顾客往往不愿意接受那些与其现有信念不一致的信息。因此，试图改变顾客信念的营销者，必须使用高度可信的信息来源或者其他一些技术（见第7章）。

（2）归因的需要（主动的、外在的） 这一类动机寻求是谁或什么引起了事件的发生，相关的研究领域叫归因理论（attribution theory）。[6]我们是否把希望或不希望的结果归因于自己或外界？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

归因的需要与顾客对促销信息的反应密切相关（就信誉而言）。因为顾客并不是被动地接受促销信息，而是主动地将销售商的促销意图、广告策略和建议进行归因，他们不相信或对许多销售信息持怀疑态度。[7]营销者想尽办法解决这一问题，方法之一便是利用可信的广告代言人，如图6-2所示。我们将在第7章更深入地讨论这一技术。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

CHAMPIONS
CHOOSE TEAM USANA USANA

500+ world-class athletes trust USANA to give them the superior nutritional support they need to compete at the highest levels—but quality supplements can make a real difference for anyone, including you.

Learn more about the power of high-quality supplementation at www.USANA.com.

USANA your health. your life. your way.

图 6-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客通常将广告归因于销售动机，并且对广告信息持怀疑的态度。营销人员的应对策略之一是利用可信的代言。

（3）归类的需要（被动的、内在的） 顾客需要将信息和经历分类整理成有用的、易理解且易驾驭的形式。[8]因此，他们进行分门别类。例如，顾客通常把价格归为不同的类别，每类价格表示不同档次或类别的产品——他们认为高于和低于2万美元的汽车是两类不同的汽车。许多公司将产品标价为9.95美元、19.95美元、49.95美元等，原因之一便是想避免顾客将这些产品归入“10美元、20美元或50美元以上”的类别。

（4）客观化的需要（被动的、外在的） 人们需要根据可观察的线索、符号来推断感觉和想法。通过观察自己和他人的行为加以推断，从而得到某种印象、感觉和态度。很多情况下，衣着暗示了一个人渴望的形象和生活方式。品牌在这方面起很重要的作用，如图6-6所示。

2.认知性成长动机

（5）自主的需要（主动的、内在的） 对独立和个体自主的追求是美国文化的一个特色。其实，任何文化中的任何个人或多或少都有这种需要。美国人从小就被灌输独立的观念，认为表达和满足独立需要是适当而且重要的（相较东方国家如日本，则更注重依从）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使用或者拥有独特的产品或服务是顾客表达他们独立或自主的一种方式。[9]营销者为了适应这种动机制造各种限量销售的产品，提供多样化和定制化的产品，如图6-3所示。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 6-3

美国人对那些鼓励独特和个性的广告反应良好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（6）求新猎奇的需要（主动的、外在的） 我们经常仅仅是出于对新奇的需要而寻求变化。[10]营销者将其称为“求变行为”，这也许是形成品牌转换和所谓的冲动消费的一个主要原因。[11]顾客对新奇的需要是随时间变化而起伏变化的，[12]也就是说，经历频繁改变的顾客会厌倦改变而渴望稳定，而处于稳定环境下的顾客会感到腻烦而渴望变化。

（7）目的论的需要（被动的、内在的） 顾客是形式的匹配者，他们将所期望的产出或结果的形象，与现有的状况进行对比，并改变自己的行为使得结果朝着理想的状态靠拢。具有这种动机的顾客，更喜欢那些与“世界应该如此”相一致的电影、电视和书籍（如好人最终胜利，男女主人公最终在一起）。这种需要对广告有重要的意义。

（8）功利主义的需要（被动的、外在的） 该理论认为，顾客是问题解决者，他们利用各种机会获取有用的信息或新的技能。因此，一个观看情景喜剧的顾客不仅是在娱乐，也是在学习服装潮流和选择生活方式。类似地，顾客可能会将广告、销售人员视为其对现在或未来进行决策时的学习对象。

3. 情感性保持动机

（9）缓解紧张的需要（主动的、内在的） 人们在日常生活中会遇到各种引发压力和不适的情境。为了有效地缓解紧张和压力，人们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

试图寻找减小这些反应的方式。娱乐产品及活动往往能缓解紧张，因此广告中的一些产品常常以此为诉求，如图6-4所示。

ABC
Fly with Peace of Mind...
GUARANTEED ON-BOARD
SHERPA'S Pet Trading Company
with the only soft-sided carrier that is
Guaranteed On Board.
most major U.S. airlines—SHERPA®.
Easily ensure the carrier and pet are compliant with participating airlines' rules and regulations. Should the passenger be denied boarding due to their Sherpa® carrier, we'll reimburse the ticket and pet fee—guaranteed! See www.flygob.com for additional info.
QPG

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 6-4

现代快节奏的生活方式常带来令人不适的紧张。释放这些压力的产品能满足人们的这种需要。

（10）表达的需要（主动的、外在的） 我们需要向他人表达自身的存在，想让别人通过我们的行为（包括购物和展示所拥有物品的行为）了解我们是谁，是什么样的人。服装、汽车之类的购买就能让顾客表现他们的身份，因为其具有某种象征意义。比如，时尚导向的Swatch手表满足的不仅是“告知时间”这一功能的需要，还使顾客能够展示他们是什么样的人。

（11）自我防御的需要（被动的、内在的） 对身份和自我的保护是一种重要需要。当身份受到威胁时，我们会采取保护措施和防御行为，许多产品提供这种自我防卫。比如，一个有不安全感的顾客在购买产品时，可能会依赖名牌，以避免或减少做出错误决策的可能性。

（12）强化的需要（被动的、外在的） 我们经常被鼓励以某种固有的方式去行动，因为这样会给我们带来好处。这是在前面章节所描述的操作性学习的基础。在公共场合使用的产品（服装、家具、美术品）通常以数量和类型作为强化基础。Keepsake钻石在其广告中利

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用了人们的这一需要：“无论走到哪里，你将立刻被兴奋所感染的朋友包围。”

4.情感性成长动机

（13）果断的需要（主动的、内在的）　很多人是竞争导向的，他们追求成功、受人仰慕和支配他人。权力、成就和名誉对于他们很重要，如图6-5所示，对果断的需要是无数广告背后的诉求。

（14）亲密和谐的人际关系的需要（主动的、外在的）　我们需要与别人交往、互相帮助并发展令人满意的关系，这与利他主义和寻求人际关系中的接纳与感情有关。在第3章我们看到，成为群体中的一员是大多数人生活的重要部分，而且，许多消费的决定是基于保持与他人良好关系的需要。营销者常使用诸如“你的孩子会喜欢你送他的这件礼物”之类的广告。[13]

（15）身份认同的需要（被动的、内在的）　对身份认同的需要导致顾客扮演各种不同的角色。一个人可能要扮演大学生、女学生联谊会成员、书店雇员、未婚妻等角色。增加新的令人满意的角色以及增加已有角色的重要性都能给人带来快乐。营销者鼓励顾客承担新的角色（如成为滑板运动者），并将产品定位为对某种角色至关重要（“没有哪位走路的妈妈不需要它”）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（16）模仿的需要（被动的、外在的） 人有模仿别人的方式行动的倾向，模仿可以让孩童学习并成为一名顾客，模仿倾向能部分地解释营销试验中出现的从众现象。营销者利用这一需要，让大众偶像使用他们所推销的品牌。例如，美国运通公司在“我的生活，我的卡”系列活动中聘任了凯特·温斯莱特（Kate Winslet）和碧昂丝（Beyonce）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

动机理论和营销策略

顾客并不是要购买产品本身，而是使需要得到满足或使问题得到解决。例如，一份对美国保时捷购买者的研究发现，一些购买者是由于权力和地位的动机（果断需要），一些是由于消遣的动机（缓解紧张需要），这些动机并不受限于美国。对印度购车者的研究发现了非常相似的动机。例如，他们发现重“权势”（potency）的消费群体更在意权力（果断需要），重“实用”（utility）的消费群体在意基础交通（功用需要），“冒险”（adventure）的消费群体在意娱乐（求新需要），而“解放”（liberation）的消费群体在意自由（自主需要）。[14]因此，营销管理者必须发掘某产品和品牌所能满足的动机和需要，并围绕这些动机制定营销组合。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 6-5

这则广告利用了人们对果断的需要。

一个重要的问题是“营销者能创造需要吗”，回答部分取决于如何定义“需要”。如果需要是指本章所讲的动机，很明显，营销者很少能创造这种需要。因为人类的动机基本是由先天遗传和后天的总体经验决定的。早在营销或广告出现之前，人们就使用香水、服饰和其他一些物品以获得承认并显示地位。然而，营销者的确创造需求，需求（demand）是购买某种产品或服务的意愿，由某种需要或者动机导致，但不同于动机。例如，企业可能在广告中宣称：不用漱口水，你的口气就不好，别人就不喜欢你。这一信息将漱口水与对和谐人际关

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

系和对归属感的需要联系起来，从而有助于创造顾客对该品牌漱口水的欲望。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现购买动机

想象一下，如果一个市场调研员询问一位顾客为什么购买Gap牌牛仔服（或一种山地自行车，或古龙香水），他通常会回答“它们很流行”“我的朋友都穿它”“它们很合身”“它们看起来适合我”。然而，也许还有一些顾客不愿承认或没有意识到的原因：“它们能显示我富有”“它们使我显得性感”“它们使我显得年轻”。以上原因的全部或部分都会影响对一套牛仔时装的购买。

上面提到的第一种动机是顾客意识到并承认的动机，称为显性动机（manifest motives）。我们所讨论的任何动机都可能是很明显的，但是，与社会上占统治地位的价值观相一致的动机比与其相冲突的动机更易被人们承认。

上面所提到的第二种也就是顾客未意识到或是不愿承认的动机，称为隐性动机（latent motives）。图6-6说明了这两类动机是怎样影响购买行为的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

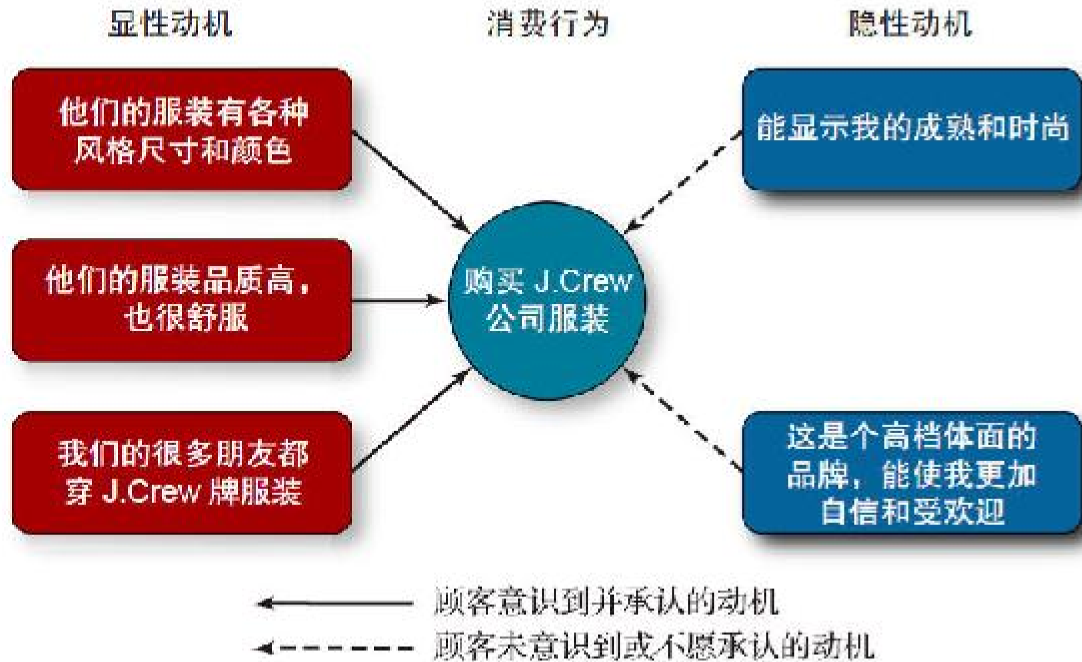


图6-6　购买情境中的隐性动机与显性动机

营销经理的首要任务就是确定影响目标市场的动机组合。显性动机更容易被确定，通过直接询问（你为什么要买J.Crew服装），通常会获得关于顾客的显性动机的合理评价。

确定隐性动机则要复杂得多。我们可用动机研究的投射技术（projective techniques）来揭示隐性动机的信息。例如，第三者法（the third-person technique）是指顾客给出其他人购买某个品牌的原因和动机。奥利（Oreo）运用投射技术然后惊喜地发现“许多人认为奥利很神奇。”于是，“释放奥利的魔力”成为营销主题[15]（如要更详细了解投射技术，请参看附录A和表A-1）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

除了投射技术以外，还有一种较普遍的方法是阶梯法（laddering）、手段-目的链（means-end chain）或称利益链方法（benefit chain）。[16]即让一个顾客列举出某种产品或品牌所能提供的利益，再列出这些利益所能提供的好处，继续下去直到顾客列不出好处为止。

例如，应答者可能会列出“减少感冒”作为每天服用维生素的利益之一，当问到“减少感冒”的好处时，他也许会列出“工作更高效”和“精力更好”；另一个人也许会列出“可以进行更多滑雪活动”和“气色更好”。两人都用维生素预防感冒，但其最终目的并不相同。维生素广告应该如何针对以上两位顾客的不同诉求呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于多重动机的市场营销策略

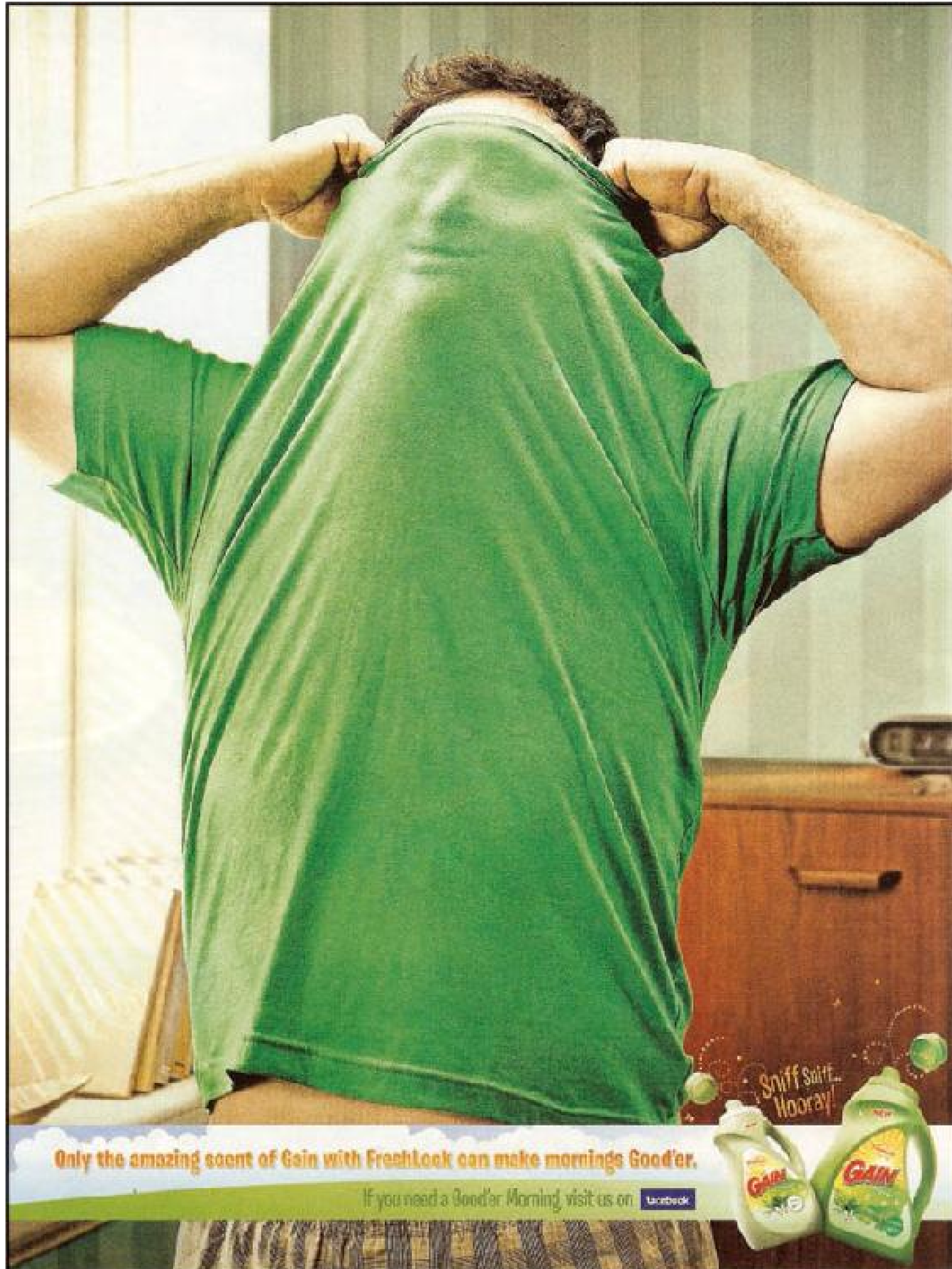
一旦管理者找出了影响目标市场的动机组合，下一步就该围绕相应的动机制定营销策略，这涉及从产品设计到营销传播等多方面的决策。这类决策的属性在信息交流领域最为明显。假设图6-6所显示的动机真实准确地反映了某一目标市场的情况，管理者应该使用什么样的传播策略呢？

首先需要考虑的是多种动机的重要性，如果存在的多种动机都很重要，产品就必须提供多种利益，广告也必须传递这些利益。其次还要考虑动机是显性的还是隐性的。显性利益较易传达，例如，J.Crew的网站以类别的形式提供数以百计的不同产品的图片，因此，顾客才能直观地从款式、颜色和质量等方面来评价其产品。这是显性动机的直接诉求。但是，由于社会上一般讳言隐性动机，因此需要采用间接诉求的方式。然而，虽然J.Crew公司网站的主体都用于展示其产品十分准确但相对温和的图片，这个网站最突出的方面却是展示对财富和精致的隐性动机。

虽然一则产品广告可能着眼于一个或少数几个购买动机，然而就整个传播活动而言，需要考虑目标顾客所有重要的购买动机。换言之，整个传播活动必须与目标市场的显性及隐性购买动机相配合，以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使产品在人们的记忆中占据一个合适的位置。图6-7中的Gain洗涤剂广告显示了何种动机？



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 6-7

大多数和图中Gain 洗涤剂类似的广告都运用了多重动机和需求。图片和文字的使用都应该基于一系列与品牌使用相联系的动机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

动机与顾客介入程度

如前所述，介入程度（involve-ment）是决定顾客如何处理信息和学习的一个重要因素。在后面的章节我们还会看到，介入度也是决定顾客形成何种态度和做出购买决策的重要因素，它是顾客感知某个产品、品牌或广告是相关或有趣的而导致的一种动机状态。[17]在决定对于顾客而言什么是相关或有趣的过程中，“需要”扮演着重要的角色。例如，如果手表被顾客关注，可能是由于其报时功能（一种功用需要），也可能是由于其能够表达自我（表达需要），更可能是由于它提供了一种融入社会群体的方式（归属的需要）。[18]此外，情境本身也会影响介入度。例如，某些顾客对计算机会持续不断地关注（持久的介入），而另一些顾客只在某些特殊场合（如马上就要购买）关注计算机（情境下的介入）。

介入度对营销者非常重要，因为它会影响各种顾客行为。例如，顾客的介入增加了关注度、分析处理、信息搜索和口碑传播。[19]介入度对营销者十分重要的另一个原因是其对营销策略的影响。例如，高介入的顾客更有可能是产品专家，从而更容易被包含具体产品信息的广告所说服；而低介入度的顾客缺乏产品知识，更容易被形象、情绪和信息源所左右。导致的结果就是，信息量很大的广告往往出现在以高介入度顾客为目标受众的专业杂志上，诸如《名车志》（Car and

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Driver）；而以形象或者情绪为诉求的广告常常出现在一般综合性杂志上，其受众的介入度相对来说比较低。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于动机冲突的营销策略

由于存在多种动机，彼此之间经常引起冲突，而如何解决会影响消费方式。许多情况下，营销者会对可能发生冲突的动机进行分析，提供缓解的方法，并鼓励顾客购买其品牌。下面介绍三种重要的动机冲突类型。

1.双趋型动机冲突

一个必须在两件吸引人的事物中做出选择的顾客会产生双趋冲突（approach-approach conflict），而且这两件事物越是同样吸引人，冲突就越大。例如，一个刚得到一大笔毕业现金奖励（情境变量）的人会为是到夏威夷度假（求新需要）还是买一辆山地车（果断需要）的选择而苦恼。这时，一则鼓动其采取某一行动的广告可能有助于解决这一冲突。或者，付款条件的稍许修改，如“先购买，后付款”之类的支付条件的修改会使顾客“鱼与熊掌得兼”。

2.趋避型动机冲突

当顾客的某种购买行为会导致一正一反两种结果时，就面临趋避冲突（approach-avoidance conflict）。很多喜欢日光浴但又不想被阳光灼伤的顾客就面临这种情况。纽崔莱的Instant Bronze防晒霜可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以解决这一问题，可让顾客获得日光浴的美感和社会效益（趋近），却没有皮肤癌的风险（回避）。

3.双避型动机冲突

选择所产生的各种结果均是顾客所不希望看到的，双避型冲突（avoidance-avoidance conflict）就出现了。某人的旧洗衣机坏了，这样的冲突就可能出现，既不愿花钱买新的，也不愿修理坏的，但是又不能没有洗衣机。此时，银行信贷是缓解这种冲突的方法之一。另外，强调汽车日常维护保养重要性的广告，如更换滤油器的广告，就是利用这种冲突：“要么现在付，要么以后付更多。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于调节焦点理论的营销策略

在选择以什么行为来获取理想的结果时，顾客通常会根据情况进行调整。我们在后面将会看到，有些行为会因个性而变化，另一些行为则与顾客在进行决策和对刺激做出反应时的特定动机的显著性或重要性相关。特定动机的显著性会引发顾客通过不同的方法调节行为来实现理想的结果。其中两类主要的动机是促进型动机和预防型动机。促进型动机（promotion-focused motives）是成长和发展的需要，与顾客的希望和渴望有关。预防型动机（prevention-focused motives）则是一种安全和保障的需要，与顾客的责任感和义务感有关。[20]

调节焦点理论（regulatory focus theory）认为，顾客会依据哪种动机更为突出而做出不同的反应。促进型动机更为突出的时候，顾客会设法获取积极的结果，以更抽象的方式进行思考，主要基于感情和情绪进行决策，并在进行决策时，相比准确性而言，更偏好速度。预防型动机更为突出的时候，顾客会设法避免消极的结果，以更具体的方式进行思考，主要基于大量真实的信息进行决策，并在进行决策时，相比速度而言，更偏好准确性。从本质上来说，促进型动机最显著的时候，顾客是“激进的”，决策时敢冒风险，尽最大的可能来追

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

求最好的结果；预防型动机最显著的时候，顾客是“保守的”，决策时规避风险，尽可能避免消极的结果和错误。

我们可以从动机、特征和决策制定风格等方面来明确区分预防型动机与促进型动机。这些区别对营销具有很重要的影响，其中的一些已经讨论过了，而另外一些将在后面的章节里进行分析。表6-3描述了这两种动机的区别及与营销相关的方面。

以促进型动机为主还是以预防型动机为主，这主要取决于个人和不同的情况，每个人都可能同时存在预防型和促进型动机。然而，由于童年时期的不同经历，每个人的主导动机会有一定的倾向性，这被称为习惯可得性（chronic accessibility）。也就是说，顾客长期关注某些方面的动机，因此在遇到刺激或面临决策时，他们会做出这些习惯性的动机考虑。这对营销人员和市场细分具有重要意义的一个方面是，以促进型动机为主的个人倾向于具有更独立的自我概念，而以预防型动机为主的个人倾向于更为依存的自我概念。这种差别和全球西方（个人主义）与东方（依存）的文化差异有关。因此，亚洲的营销人员应该考虑到，东方顾客自然会比美国和西欧的顾客有更多的预防型动机，如果能够相应调整策略，就会从中获益。例如，在设计广告时，如果按照获取积极结果来组织信息，在美国则会比在中国更有效；然而，如果按照避免损失来组织信息，这样的广告，在中国则比在美国更有效。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表6-3 调节焦点理论的区别

维　度	促进型动机	预防型动机
动机	希望、愿望和渴望调节培养需要	责任、义务
调节安全需要	成长和发展	现状特征
• 时间	长期导向	短期导向
• 心理形象	抽象	具体
• 理想的稳定状态	变化	稳定
• 理想的感受	有趣和愉快	安全和保障
• 失败情绪	沮丧	焦虑
• 理想的自我特征	创造性	自我控制
• 自我概念	独立	相互依存
决策制定		
• 风格	最大化收获的激进风格	最小化损失的保守风格
• 主要目标	速度而非准确性	准确性而非速度
• 广告影响因素	情感和情绪	产品事实
• 折中品牌的选择	可能性较低	可能性较高，折中品牌的极端性较低，因此风险较低
• 在品牌延伸中"匹配"的重要性	不很重要	很重要，因为"匹配"降低风险

诸如决策性质、环境等情境因素也能暂时使某一动机更为突出。例如，营销人员可根据下列方面进行考虑：

- 广告主题——成就（促进型）或规避（预防型）。
- 信息架构——获得利益（促进型）或避免损失（预防型）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 广告背景——可能诱发促进型动机的展览、杂志或网站上的广告（例如，关注理想和愿望的O Magazine）与可能触发预防型动机的广告（例如，倾向于关注负面事件的《晚间新闻》（The Evening News））。

顾客观察讨论了与调整焦点相关的一个情境组成。

顾客观察

直到最后一刻才购买的顾客

有时候，顾客喜欢将购买决策推迟到最后一刻。你是否曾直到平安夜才购买圣诞节用品？你是否曾直到旅行即将开始才订飞机和酒店？当然，你不是特例。这一现象意义重大，最近的一项研究检验了人们在预订即将开始的暑期旅行和规划数月后的冬季旅行时对不同的广告主题的反应。研究为线上旅行服务设计了两则不同主题的广告，标语如下：[21]

• 预防型动机广告：不要待在家里！不要被敲竹杠！

• 促进型动机广告：给自己一个难忘的假期！买到最好的东西！

在顾客浏览了上面的广告后，询问他们愿意为该服务的机票花费多少。结论可能出乎你的意料，因为着急的顾客有时愿意支付更多，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

但却不总是这样。你能预测预防型动机和促进型动机在哪种情况下起的作用更大吗？结论如下：

即将来临的暑期旅行（你愿意为机票花费多少？）

- 预防型动机广告：672美元
- 促进型动机广告：494美元

未来的冬季旅行（你愿意为机票花费多少？）

- 预防型动机广告：415美元
- 促进型动机广告：581美元

这一结论可能有些矛盾，但你该考虑到这一事实：当顾客在最后关头（比如即将来临的暑期旅行）购物时，他们的目标是防御性的，比如最小化损失和避免错误。预防型动机广告在此情形下效果最佳，因为它们直击顾客怕承担损失的恐惧。相反，当顾客在提前购物时（比如数月之后的冬季旅行），他们的目标是促进型的，比如个人成长和愿望。促进型的广告在此情形下效果最佳，因为它们直击顾客心中的渴望和欲求。

据相关领域专家Jennifer Aaker所说：这是关于如何一方面用希望、乐观，另一方面用恐惧激励顾客的命题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对假期营销者来说，结论很明确——在假期前很早的时候运用正面（促进型动机）的信息，在临近假期的时候运用负面（防御型动机）的信息。拖延症顾客们可要注意了！

延伸思考

1.为什么基于恐惧诉求的广告不总是有效？

2.航空公司和酒店该如何在它们线上营销工作的不同时段上做决策？

3.运用决策时间的知识进行的营销活动是否存在伦理问题？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个性

动机引发顾客行为，而个性会使不同的顾客选择不同的行为去实现目标。个性（personality）是个体在面临相似情况时做出特殊反应的倾向。因此，两个顾客可能有相同的缓解紧张的需要，但由于个性不同，他们会为了满足自己的需要而表现出不同的行为。

在众多关于个性的理论中，特质论（trait theories）被认为对营销最为有用。特质论把个性看作一种个体差异，从而允许营销者赋予个体差异函数来进行市场细分。特质论假设：①所有个体在行为倾向方面都有内在的特点或特性；②个体之间存在可以衡量的、一贯的特性差异。为了说明这一点，不妨设想你会如何描述一个朋友的个性，你也许会说某个朋友“很有进取心、好竞争、好交际”，你所描述的正是你朋友在各种情况下多次展现出来的行为倾向。特质论认为，人的个性特质是遗传或者是在其早年形成的，相对而言比较稳定。不同的个性理论的主要区别在于，对“什么是个性中最重要的内容”有不同的认定。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

多特质方法

一些特质研究试图用一组相对全面的维度来考察顾客的个性组合。具体地说，多特质个性理论（multitrait personality theory）识别出某几个特质，用其组合较全面地刻画个体个性。营销者用得最多的个体特质理论是五要素模型（five-factor model），[22]该理论定义了人在早年通过学习或遗传而获得的五种基本特质。这些核心特质互相作用并通过各种情境下触发的个体行为而展现。表6-4列举了这五种特质及其表现。

表6-4　个性的五要素模型

核心特质	表　　现
外向性 喜欢和一大群人待在一起而不是独处，健谈、大胆	不稳定性
情绪化、喜怒无常、易受刺激	随和性 同情的、亲切的、对他人礼貌
开放性 富于想象、对艺术有欣赏力、能发现新的解决方案	责任心 细心、精确、高效

五要素模型被证明有助于理解顾客的讨价还价、抱怨[23]及冲动购物行为。[24]也有证据显示，该模型在不同文化下具有普适性。[25]多特质方法的优点在于其能够对行为的决定因素有较为全面的理解和把握。如果一项研究集中于外向的一个维度，并发现喜欢抱怨的顾客是外向的，那么这一发现对于我们培训处理顾客抱怨的员工有何启示？如果

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们进一步发现这些爱抱怨的顾客是有责任心的呢？显然，对于顾客的个性，我们只有知道得越多，才能越好地满足他们的需要。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

单一特质方法

单一特质理论强调某一种个性特质在解释某类特定行为上特别有效。该理论并不认为其他特质不存在或者不重要，而是侧重研究某单一特质与特定行为之间的相关性。在这里，即指与消费有关的行为。下面我们将详细探讨三种特质。由于动机和个性之间有很强的相互关系，自然地，个性特质例证了动机特点。[26]以“需要”命名的特质往往反映了这些动机的基础。

1. 顾客的民族优越感

顾客的民族优越感（consumer ethnocentrism）反映了顾客在购买外国产品时带有偏见倾向的个体差异。[27]民族优越感较低的顾客对于其他民族的文化更加开放、不保守，更能接受外国制造的产品；而民族优越感较高的顾客对于其他民族的文化不开放、行为保守，更可能拒绝外国制造的产品。于是我们看到Lexington家具通过积极地向零售商和顾客宣传其产品线是“美国制造”，讨好其中具有亲美倾向的人。[28]顾客的民族优越感是一个全球性的现象，因此也影响了部分在其他国家做生意的美国品牌。[29]

2. 认知需要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

认知需要（need for cognition，NFC）反映了不同个体顾客对产品进行思考并从中获得乐趣的倾向的差异。[30]与低认知需要的个体相比，认知需要较高的个体会投入更多认知努力去处理广告等说服性信息，更喜欢文字而不是视觉信息，并且不容易被他人的观点所左右。认知需要对于营销沟通显然有重要意义。此外，将认知需要和诸如性别等人口统计学特征相关联的研究（例如女性通常具有更高的认知需要）联系起来，有助于利用该个性特质选择相应的广告策略。[31]

3.顾客对独特性的需要

独特性需要反映了不同个体顾客通过获取、利用和处置消费品而获得与他人不同倾向的差异。[32]它影响顾客拥有和重视什么物品，为什么拥有这些物品，以及如何使用这些物品。该概念与日益流行的“饥饿营销”（生产的产品比预计的需要量少）的营销实践相符合。该策略有助于保持产品的独特性并能增强产品拥有者独一无二的地位。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个性在营销实践中的运用

通常，顾客选择那些适合他们个性的产品，例如，一个羞怯的顾客可能会放弃一辆华丽的汽车，因为“它不像我”。另外，顾客也会购买那些使他们感到能使自己的某些个性弱点得到弥补的产品，例如，一个想要使自己感觉更加果断的顾客会选择一辆强劲、豪华的运动型汽车。显然，产品和品牌有助于顾客表达他们的个性。

品牌形象是人们在听到或看到某个品牌名称时所想到和感受到的东西（参见第5章）。某些品牌所具有的独特的形象就是品牌个性（brand personality）。品牌个性是与其品牌相联系的一组人格化的特性。顾客从五个维度感知品牌个性，这五个维度各自包含几个方面，如图6-8所示。美国、俄罗斯和智利等国家已经发展出一系列衡量品牌个性的维度。[33]

根据调查，研究人员总结出以下几条关于品牌个性的结论：[34]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

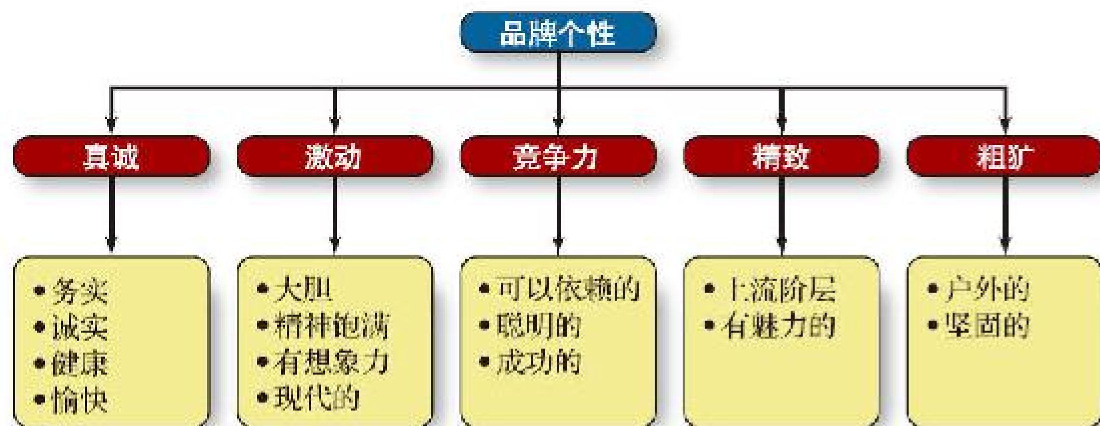


图6-8　品牌个性的维度

• 顾客的确赋予品牌某些个性特征。

• 品牌个性使顾客对品牌的关键特性产生期待。

• 品牌个性往往是顾客与该品牌建立长期关系的基础。

由于品牌个性强有力地影响着顾客的购买行为，营销者对其日益关注。Jaguar、锐步、雪碧公司就是众多试图增强品牌个性来更好地满足关键目标顾客的代表。Jaguar正试图变得不那么“冷漠”，锐步希望变得“时髦而有进取心”，而雪碧想要更具“街头信誉”。[35]

品牌个性所具有的影响顾客关系的能力非常关键，我们对于这一过程的理解还处于起步阶段。研究发现，顾客与“真诚的”品牌的“友谊”关系随着时间的推移而逐步加深。相反，顾客与“刺激的”品牌的“纵情欢乐”关系被发现随着时间的推移而逐步减弱。不过，真诚品牌的这种优势要求该品牌始终如一地表现出高品质。[36]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

非营利性组织也可以从理解和管理品牌个性中受益。一项研究表明，非营利性组织（与营利性组织相比），通常被视为热心却缺乏能力者。热心与诚意有关，能力与可靠性和有效性有关（如图6-8所示），尽管顾客对其组织有良好的看法，但缺乏能力阻碍了顾客购买或捐赠给非营利性组织的意愿。然而增强可信度，如可靠来源的认可，可以弥补这一差距，从而为这家非营利性组织增加购买/捐赠的意愿。[37]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

传播品牌个性

由于品牌个性能够作为瞄准特定市场细分的方法，营销人员需要管理和传播品牌个性。法国化妆品公司贝姿华（Bourjois）创造了独特的化妆品系列来宣传其有特色的个性。该公司在产品包装上使用具有不同个性属性的“各式的鸡尾酒、度假胜地和时尚说明”。例如，其中一个系列使用了马提尼酒（martini）并冠以“Fabulous Flirtini”这一名称。据贝姿华的品牌公司巴黎红龙公司（Dragon Rouge）宣称，这一策略是为了：

在同一主题下，使用多种颜色来吸引尽可能多的顾客，宣传与一系列顾客相关的一系列个性。同时，这些元素反映了贝姿华的核心属性：丰富的颜色、生活乐趣、异想天开、时尚和乐趣。[38]

正如你所看到的，很多要素可以用来进行品牌个性沟通。其中三种重要的广告策略是名人代言、使用者形象和执行因素。[39]

1.名人代言（celebrity endorsers）

名人代言是使某个品牌人格化的常用方式，因为名人的特点和意义能够转移到该品牌上。例如：[40]

- 耐克和Serena Williams：有棱角的、个人英雄主义的品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 露华浓和Halle Berry：性感的、自信的品牌。

2.使用者形象（user imagery）

该方法展示典型的使用者及其使用该品牌时的活动情境。这种方法有助于界定使用该品牌的顾客具有哪些个性特质和情绪以及参与哪些活动。活动的情绪和气氛也能被转移到品牌上，例如：[41]

• 山露：给出年轻活泼的使用者进行有趣和令人兴奋的活动的特写。

• Hush Puppies：时髦的年轻人在树木繁茂的环境中的特写。

3.执行因素（executional factors）

执行因素指核心信息内容之外的关于如何进行沟通的因素。广告的气氛（严肃还是离奇）、使用的诉求（恐惧诉求还是幽默诉求）、标志和字体的特点（手写体可能暗示着复杂精致）、广告播放的速度乃至媒体类型的选择都能传递品牌的个性。这方面的例子包括：[42]

• 气氛：加拿大的Listerine想要表达的个性是既快乐又强有力，于是它利用一部流行电影中的动作英雄主题，Listerine便从“老式而严肃的”变成了“有力而有传奇色彩的”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 媒体：Hush Puppies在诸如W和InStyle等时尚杂志上刊登广告，从而确立一种时髦新潮的个性。

• 速度：加拿大的Molson想表达一种“生机勃勃的、冒险的并且有一点顽皮”的个性，据此设计了电视广告，该广告使用了一种喜庆的拉丁舞节拍，伴以迅速转换的充满性感的聚会场景。

• 标志：锐步希望其品牌形成一种更年轻、更时髦的形象，于是它们创造了新的Rbk标志。锐步的一位高级主管说：“创造一个短的标志使得年轻人能够不带着旧包袱重新看待我们的品牌。”

图6-9所示的广告营造了何种品牌个性？运用了那些广告要素？



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 6-9

不管营销人员意愿如何，人们会赋予品牌个性。因此，营销管理者们越来越注重管理他们产品的品牌个性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情绪

情绪是一种相对难以控制且影响行为的强烈情感。[43]情绪与需要、动机和个性紧密相关，未被满足的需要会产生激发某种情绪成分的动机。未被满足的需要往往会激发负面的情绪，而被满足的需要则能激发正面的情绪。因此，能产生正面消费情绪的产品或品牌将增强顾客的满意度和忠诚度。[44]个性在其中也起着重要作用，例如，有些顾客比其他顾客更加情绪化，用一个特质术语就叫作情感强度（affect intensity）。情感强度高的顾客能体验到更强的情绪，并且更容易被情感诉求所打动。[45]

所有的情绪体验似乎都包含一些共同的元素。

第一，情绪通常是由环境中的事件引发的（例如观看一则广告或者购买某产品以满足某种需要）。不过，诸如意象这样的内在过程也能引发我们的情绪反应，广告设计者经常使用意象去唤起特定的情绪反应。

第二，情绪还伴随有生理变化，这些变化通常包括：①瞳孔扩大；②流汗增加；③呼吸加速；④心率和血压的增高；⑤血糖增高。

第三，情绪往往（尽管并非必然）伴随着认知性思考。[46]思考的类型以及我们理智地进行思考的能力，会随着我们情绪类型和程度的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

变化而变化。[47]

第四，情绪也与某些相关行为相伴随或相联系。尽管这些行为在不同个体之间或者在同一个体的不同时间和情境下均存在差异，某些情绪仍然与一定的行为形影相随：恐惧引发颤抖（回避）反应，愤怒导致奋起（接近），悲伤引起哭泣，等等。[48]

第五，情绪包含主观情感。事实上，当我们提到情绪时，往往指的就是这种情感成分。悲痛、喜悦、愤怒、恐惧给我们的感觉很不相同，这些主观确定的感觉正是情绪的核心。这些感觉有某种特定的成分，被我们标记为喜或悲等情绪。此外，情绪还带有评价的成分——喜欢还是厌恶。

我们通常用情绪（emotion）指某种可辨认的、特定的感觉，用感情（affect）指某种特定感觉的使人喜欢或不喜欢的方面。尽管情绪通常被人以一致或一贯的方式来评价，但也会有文化、个体或情境的差异。[49]例如，通常很少有人喜欢悲哀或恐惧，但我们偶尔也会喜欢一部让我们害怕或悲伤的电影。

图6-10反映了当前关于情绪性质的看法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

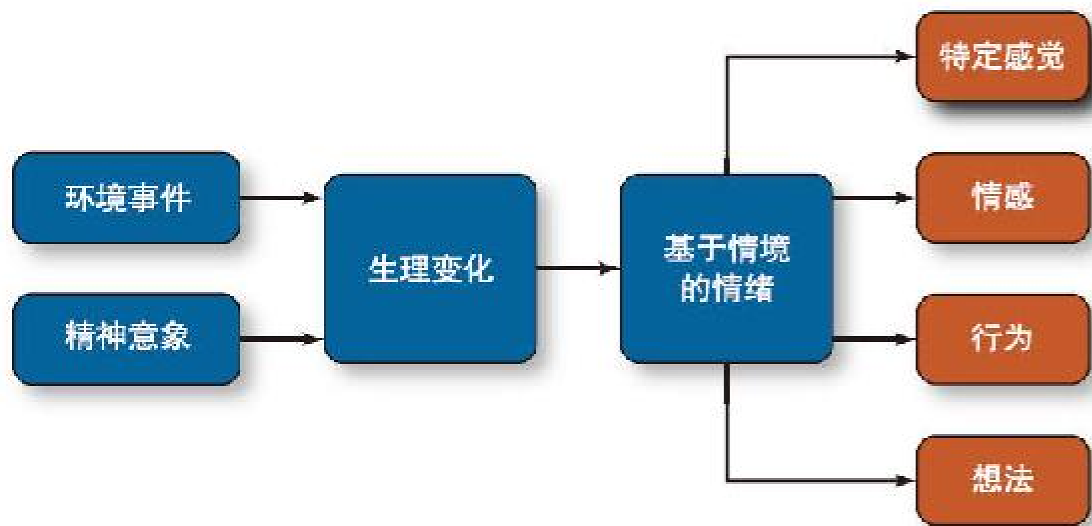


图6-10　情绪的性质

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情绪的类型

如果被问及，你可以毫不迟疑地列举出很多种情绪。因此，研究者们试图对情绪进行分类也就很有必要。一些学者提出用“愉快、激发、支配”（PAD）这三个基本维度来说明所有的情绪，认为特定的情绪是这三个方面的不同组合和不同水平的反映。表6-5列举了这三个基本维度和与其相联系的一系列情绪或者情绪类别，以及用来测量这些情绪的项目或指标。

表6-5 情绪层面、情绪和情绪指标

情绪层面	情　绪	指示/情绪
愉　悦	责任	道德的、善良的、有责任感的
	信仰	虔诚的、崇拜的、神圣的
	骄傲	自豪的、优异的、可尊敬的
	喜爱	爱的、慈爱的、友好的
	天真	天真的、纯洁的、无可指责的
	宁静	平静的、安宁的、舒服的、镇定的
	渴望	向往的、渴望的、恳求的、希望的
	喜悦	欢乐的、高兴的、欣喜的、满意的
	能力	自信的、可控的、能干的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（续）

情绪层面	情　　绪	指示 / 情绪
激　发	兴趣	关注的、好奇的
	萎靡不振	厌倦的、瞌睡的、懒惰的
	激活	激起的、活泼的、兴奋的
	惊奇	惊奇的、震惊的
	似曾相识	不引人注目的、未被告知的、不激动的
	投入	参与的、见识广的、开朗的、受益的
	烦乱	心烦意乱的、盘踞心头的、粗心大意的
	轻松	嬉戏的、娱乐的、无忧无虑的
	轻蔑	嘲笑的、蔑视的、不屑一顾的
支　配	冲突	紧张的、受挫的、冲突的
	内疚	心虚的、懊悔的、遗憾的
	无助	无力的、无助的、被支配的
	悲哀	悲哀的、痛苦的、悲伤的、沮丧的
	恐惧	害怕的、担心的、忧虑不安的
	耻辱	羞耻的、尴尬的、卑贱的
	愤怒	生气的、激动的、疯狂的
	过分活跃	恐慌的、混乱的、过度刺激的
	厌恶	厌恶的、憎恶的、烦恼的、强烈憎恶的
	怀疑	多疑的、可疑的、不信任的

资料来源：Adapted from M.B.Holbrook and R.Batra，“Assessing the Role of Emotions on Consumer Responses to Advertising,” Journal of Consumer Research，December 1987，pp.404-420.Copyright 1987 by the University of Chicago.Used by permission.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情绪和市场营销策略

在一系列与产品、零售、顾客处理和广告相关的营销情境中，情绪起着重要作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以情绪激发作为产品和零售利益

情绪的出现总是伴随正面或负面的评价，顾客总是在积极寻找那些能够激发情绪的产品。[50]电影、书籍和音乐就是很明显的例子，[51]诸如拉斯维加斯之类的度假胜地和冒险旅行计划也是这样的例子。最近广告旨在刺激顾客的情绪和兴奋度，例如巴卡蒂罗姆酒“撼动你的夜”（Shake Up Your Night），庞蒂亚克G6“做领跑者”（Move Like a Shaker）和雪佛兰“美国革命”（An American Revolution）。除了产品和品牌之外，零售商也非常重视能激发如兴奋之类情绪的事件和环境。例如，使用宗教神像的网站也被视为更加社会化，而这增强了愉悦、激情、知觉享乐价值和购买意向。[52]

感激（gratitude）作为一种特殊情绪，在关系营销中受到了越来越多的关注。消费环境中的感激是对所获利益的感谢情绪，公司可以在很多方面投资改善关系，包括时间、努力、对顾客特定设备的投资，等等。这些在关系营销上努力的公司得到了以下效果：

- 增加顾客的感激度
- 增加顾客的信任度
- 增加顾客购买

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 增加以感激为基础的互惠行为

以感激为基础的互惠行为包括：①基于对关系营销工作的感激而购买产品；②由于他们有“亏欠”的感觉，因此会给公司带来更多的生意；③购买更多的产品作为之前关系营销努力和积极口碑的回报。事实证明感激是一种强大的情绪，它使顾客想要奖励公司对关系营销的努力，从而带来更大的销售额和积极的口碑。[53]

尽管顾客会在大多数时间里寻找积极的情绪，但也并不都是如此。例如，我们也会欣赏一部悲伤的电影。此外，产品也能激发消极情绪，如我们很难使用高科技产品时所感到的沮丧和愤怒等。[54]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以情绪缓解作为产品和零售利益

很少有人喜欢悲哀、无助、羞辱或恶心之类的感受。为此，营销者设计或把许多产品定位成防止或缓解不愉快情绪。其中最典型的就是各种各样用于抑制忧郁或焦躁症状的非处方药品。人们消费食品和酒来缓解压力，但这往往有损健康；极力宣传鲜花能够消除悲哀；而减肥产品和其他有助于自我完善的产品常常根据其缓解内疚感、无助感、耻辱感或厌恶感等来进行定位；个人清洁护理产品也常以缓解焦躁和忧虑作为其主要功能来定位；慈善团体则常常强调减少或者避免罪行就是为社会做贡献。[55]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客应对产品和服务问题

顾客必须应对在各种营销情境中经历的消极情绪。应对（coping）是指在面对诱发压力的情境时，设法减轻压力并产生更积极情绪的顾客思想和行为。[56]回避是一个普遍的方法。例如，在权衡会触发强烈消极情绪（如价格与安全）的决策时，顾客经常会推迟购买来回避决策。[57]在零售环境下，情绪低落的顾客会回避情绪愉快的销售人员。然而，如果他们被强迫应对愉快的销售人员，这会使他们感觉更差，同时，这也会降低销售人员的效果。[58]这对服务人员的营销和培训有什么意义？

诸如糟糕的顾客服务或产品失败之类的压力事件会引起消极情绪，其应对策略可分为三大类型。这三种类型是：[59]

• 积极应对。寻找解决问题的方法，设法避免轻率的行为，充分利用情境。

• 表达寻求支援。发泄情绪，从其他人那里寻求情感和针对问题的帮助。

• 回避。回避零售商或陷入完全自我否定的状态中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每一种策略对营销都具有积极和消极的影响。积极应对可能需要与公司一起努力来解决问题或避免陷入其中。类似地，顾客可能向公司投诉（表达寻求支援），这是理想的情况；或向朋友发泄（消极口碑），这是有害处的。最后，否定（回避）可能会导致顾客保留意见，但实际上回避零售商，这会导致销售额的下降。正如你看到的一样，对服务人员进行适当培训，使之能够正确处理产品和服务缺陷，并仔细设计可以减少压力的零售和服务设施是非常重要的。

顾客有效应对压力的能力，与顾客的情商有关。顾客情商（consumer emotional intelligence）是指能够熟练地运用情感信息来达到一个令人满意的消费结果的能力，它是一个能力变量，而不是一个人格特质。情商高的顾客更善于感知、促进、理解和管理情感信息。例如，一个有较高情商的顾客可能会更好地明白如何在服务失败的情况下传递自己的愤怒情绪，从而获得一个对其来说是可取的解决方案。[60]如果不能适当地引导这种情绪，就会导致“愤怒发作”。这种情绪在美国似乎正在上升。作为回应，企业需要更好地理解什么导致了愤怒发作，并培训员工，让他们可以尽量减少发生这种事的可能性，另外是教给他们在发生这种愤怒事件时，能够进行有效安全的处理。[61]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告中的情绪

无论是否与品牌性能相关，广告中也经常使用情绪激发手段。考虑近期的一些标题：

• Under Armour拨动质朴的情绪。

• Kleenex面巾纸为男士看电视时使用。

• 洗衣粉广告用情感诉求代替性能诉求。

图6-11展示了一则成功运用情绪吸引顾客注意并提高品牌形象的广告。

情绪在广告中可起到各种作用。广告中的情绪性内容可增强广告的关注度、吸引力和持久性。比起中性广告，那些能激发欢乐温馨或怀疑的情感反应的广告更能引起人们的注意。[62]正如我们在第4章所看到的，注意是早期认识过程中的关键一步。

在塑造品牌形象时，情感诉求具有强大的影响力。情绪以一种高度激活的生理状态为特征。当个体被激活时，他变得更警觉和活跃。由于有了这种高度激活的状态，情绪较中性的信息可能会得到更全面的“加工”。同时，在这种情绪状态下，人们可能会花更多的精力进

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行信息处理，更可能注意到信息的各个细节，[63]结果使得情绪性广告比一般中性广告更可能被人牢记。[64]



图 6-11

情绪诉求在构建品牌形象上起重要作用。

能激发积极和正面情绪的情感性广告使广告本身更受人喜爱。[65]例如，温馨是由对爱、家庭、友谊的直接或间接体验所激发的一种有积极价值的情绪。突出温馨情调的广告，比一般的中性广告更受人喜爱，而喜欢一个广告会对产品好感的形成发挥积极影响。[66]能够想象，一则惹人愤怒或厌倦的广告会使顾客对该品牌产生负面的反应。[67]

通过经典性条件反应，使受众重复置身于能引发积极情感的广告下，可以增加他们对品牌的喜爱程度。[68]品牌名称（条件刺激）与积

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

极情绪（无条件反应）的配对和重复出现，最终将使顾客一旦听到或见到该品牌就会产生积极的情感。对品牌的喜爱也可能在直接的高介入度的状态下出现。与情绪性广告只有一次或少数几次接触的人可能很简单地认定该产品是不错的，这是一种比条件反射更主动的意识过程。具有较高情绪价值的享乐产品似乎更容易触发这样一个过程，而功利产品则没有这么容易。对享乐产品来说，由广告激发的情绪是一个重要的品质线索，可以由此形成对产品的评价。[69]

用情感诉求迎合顾客的广告日益流行。例如，芝宝（Zippo）最近为其打火机产品推出了情感性诉求广告。这个广告有八个印刷版本，各自有一幅打火机的雕版画以及一行简单的文字："真爱是不能被随意丢弃的"。一位发言人评价该广告说："我们想要制造出一种人文的、依恋的情绪。"[70]图6-12展示了Jockey如何通过运用幽默来激发情感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 6-12

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情绪诉求的运用能够吸引注意力并加深顾客对广告信息的记忆。它们还能使品牌变得人性化，塑造与品牌相联的情感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第7章　态度和影响态度

引言

每年，诸如耐克、佳得乐（Gatorade）和美国运通（American Express）这样的公司都会在明星代言上投入数十亿美元。事实上，在美国，大约25%甚至更多的广告都包含名人，这些明星代言费每年约有300亿美元。大多数情况下，使用名人代言还是很有意义的，名人可以吸引观众的眼球，而且强化顾客对其所代言的品牌的感知和态度。但是也有不利的一面，比如当代言人自身的行为问题引发争议时。有趣的是，一些公司会坚持保留其明星代言人，另一些公司则会因为丑闻而与这个明星解除广告合约。让我们看一下近期发生的三个例子。[1]

迈克尔·菲尔普斯（Michael Phelps）——这一几乎打破了所有游泳纪录的奥运会游泳冠军，在其个人生活上出现了问题，最近一张照片曝光了他在北京奥运会之后吸食大麻。事后，家乐氏公司（Kellogg）与其解约，速比涛公司（Speedo）则没有。两个公司的声明如下：

家乐氏：迈克尔的近期行为和家乐氏的形象极不相符。

速比涛：鉴于迈克尔昨天的声明，速比涛公司愿意原谅其行为，而且我们知道迈克尔也对其行为深感后悔。迈克尔是我们公司团队重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要的一员，也是一个伟大的冠军。我们将会全力支持他和他的家庭。

泰格·伍兹（Tiger Woods）——史上公认的最有天赋的高尔夫球手，创造了高尔夫球界的一项项奇迹。然而遗憾的是，他的婚外情丑闻最近被曝光。豪雅手表公司（Tag Heuer）宣布与其解约，耐克则没有。两个公司的声明如下：

豪雅：我们认可泰格·伍兹是一位伟大的冠军，但是必须要考虑那些对其事件非常敏感的顾客。

耐克：泰格·伍兹为耐克代言已有十几年，他是世界上最优秀的高尔夫球手，也是这个时代最优秀的运动员之一。我们期望他能重返高尔夫球场，也会全力支持他和他的家庭。

为什么每个公司会有不同的反应呢？没有人能够确切回答，但是从这两个例子中可以看到，关键的决定因素可能是公司从其代言人和丑闻事件中的所得和所失。速比涛和耐克认为菲尔普斯和伍兹的代言，为其公司的运动品牌提高了产品绩效，而其个人丑闻对此并无大的影响。相反，家乐氏和豪雅手表则将菲尔普斯和伍兹作为其产品的大众代言和形象代表，丑闻事件显然会影响公司的效益。

除了体育界，餐饮领域的赛百味（Subway）最近也在处理其主要代言人的一件意料之事。加雷德·福格尔（Jared Fogle）每天吃赛百味低脂肪的三明治而成功减掉了245磅之后，近来竟然又重了40磅。赛

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

百味并没有与加雷德解约，相反公司将其作为一个宣传加雷德在减肥中重视人性的案例，而且开始帮助他为纽约市的马拉松比赛做训练。赛百味认为：

加雷德是芸芸众生中的一位，也有他的起起伏伏，虽然他并没有达到高峰，但已经赢得了很多关注。

体育界的研究者已经得出了相似的结论，即运动迷们喜欢运动员人性的一面，以及那些“逆袭的”故事。

正如开篇引言所示，品牌和组织试图影响顾客的态度及态度所导致的消费行为。

态度（attitude）是我们对所处环境的某些方面的动机、情感、知觉和认识过程的持久的体系，是对一种给定事物喜欢或不喜欢的反应倾向。因此，态度就是我们对于所处环境的某些方面如零售店、电视节目或产品的想法、感觉或行为倾向。[2]态度是各种因素所形成的结果，对个体的生活方式有重要的影响。我们将在本章分析态度构成、一般的态度改变策略、营销沟通对态度的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

态度的构成

如图7-1所示，态度由三个部分组成：情感（感觉）、认知（信念）以及行为（反应倾向）。下面对每一成分进行详细讨论。

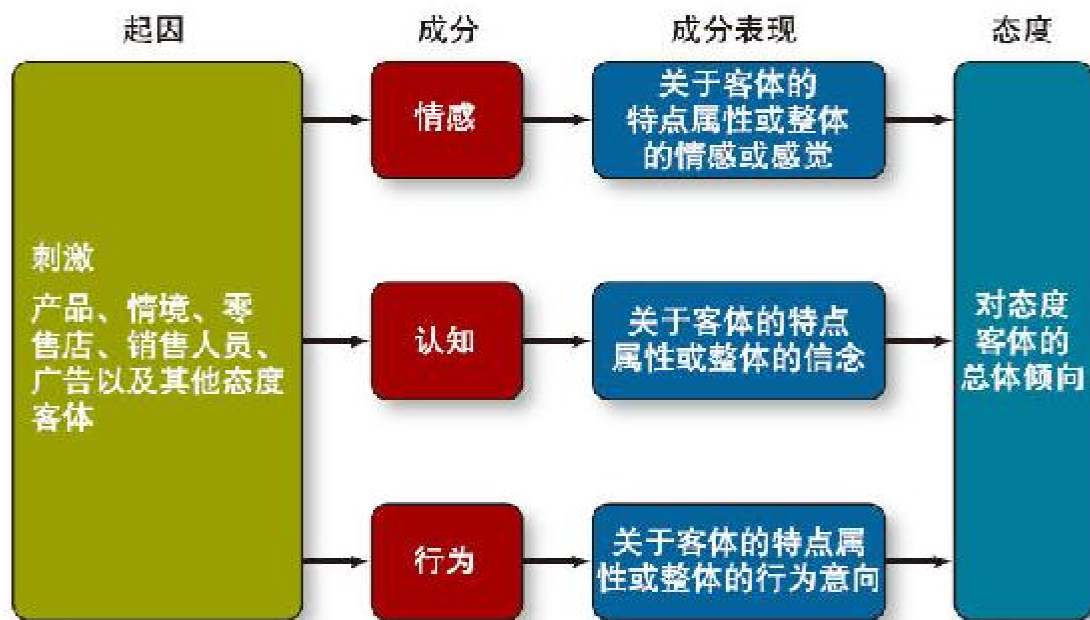


图7-1　态度的组成成分及其表现

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

认知成分

认知成分（cognitive component）由顾客对某一客体的信念所构成。对于大多数态度客体，人们都会有一系列信念。例如，某人可能会对AMP beverage（功能性饮料品牌）具有以下信念：

- 受年轻顾客青睐
- 为顾客提供许多能量
- 含有大量维生素
- 价格具有竞争力
- 为运动型导向的公司所制造

关于这一饮料品牌的所有信念构成了对AMP态度的认知成分。信念可以是关于拥有或使用一件产品的情感利益（如某人会相信拥有或驾驶一辆敞篷车感觉很好）和客观特征。[3]有关产品属性的许多信念本身就是评价，例如，省油、造型美观和性能可靠通常被视为正面的信念。由此提出了特征（feature）和利益（benefit）的区别，这两者都是信念。一种产品可能每份含有5毫克的钠（一种非评价性的特征信念），而这意味着其钠含量低且对健康有益（两者都是评价性的利益

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信念）。营销人员必须宣传利益而并非特征，对于那些知识水平较低的顾客以及较为复杂的产品而言更是如此。不然，顾客就不会知道如何进行评价和对广告宣传做出反应。[4]例如，桂格燕麦公司帮助顾客解释产品包装上的营养信息，宣称“燕麦中的可溶性纤维有助于消除胆固醇”。

一个品牌与越多的正面信念相联系，每种信念的正面程度越高，个体就越容易回忆起信念，整体认识成分就越正面积极。[5]而且，由于某一态度的三个组成成分总体来说具有内在一致性，因而整个态度也会越正面积极。这一逻辑便是人们所熟悉的多属性态度模型（multiattribute attitude model）的基础。

多属性态度模型

多属性态度模型有多种不同的表达方式，以下是最简单的一种：

$$A_b=\sum_{i=1}^{n}X_{ib}$$

式中，A_b是顾客对某特定品牌b的态度；

X_{ib}是顾客对品牌b的属性i表现的信念；

n是所考虑的属性的数目。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

该式假定所有的属性在决定整体评价中具有同等重要性。但是，稍微考虑一下便可发现，对于某些产品和个人来说，诸如价格、质量、款式等少数属性比其他属性更重要。于是，为每一种属性加上权重往往是必要的：

$$A_b=\sum_{i=1}^{n}W_iX_{ib}$$

式中，W_i是顾客赋予属性i的权重。

该模型的这一表达式在很多情况下都是颇有用处的，假定了“越多或越少越好”，是通常适用的假定。更多的“每加仑汽油可行驶里程”显然比较少的“每加仑汽油可行驶里程”要好，其他事物也一样。该式对于这类情况是完全适用的。

对于某些属性，“越多或越少越好”在某一点之前是正确的，过了这一点，继续增加（或减少）就不再适宜。例如，向无盐饼干上撒盐会使我们感到味道更好，但是，一旦盐的用量超过了某个限度，味道就难以忍受。此时，我们需要在多属性态度模型中引入理想点：

$$A_b=\sum_{i=1}^{n}W_i\left|I_i-X_{ib}\right|$$

式中，I_i是顾客所认为的属性的理想表现水平。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

多属性态度模型在市场研究和管理中应用广泛，下面我们将提供一个有属性权重和理想点的模型实例。更简单的模型的使用与此类似。

假设可口可乐在某个细分市场中的顾客认为，健怡可乐在4个属性上的表现水平（用X表示）和顾客期望的理想表现（用I表示）如表7-1所示：

表7-1 健怡可乐属性表现

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
价位低			I	X				价位高
口味甜		I				X		口味苦
地位高			I		X			地位低
热量低	IX							热量高

衡量多种态度因素的更多细节参看附录A和表A-3。

可见，该细分市场的顾客认为（用X表示）健怡可乐的价格适中，口味很苦，地位多少有一点低，热量极低。而他们期望的理想情况（用I表示）是价格更低一点，口味很甜，地位多少要高些，热量也极低。由于这4个属性对顾客的重要性不一样，该市场的顾客对各属性赋予不同的权重。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

衡量权重的一种通常方法是100点常数和量表。表7-2显示的重要性权重反映了软饮料4个方面属性的相对重要程度。

表7-2　重要性权重

属性	重要性
价格	10
口味	30
地位	20
热量	40
总计	100

在上面的例子中，热量含量被认为是最重要的属性，口味的重要性其次，价格最不重要。

由以上信息，我们可以算出该细分市场对健怡可乐的态度指数：

$$A_{健怡可乐}=10\times|3-4|+30\times|2-6|+20\times|3-5|+40\times|1-1|$$

$$=10\times1+30\times4+20\times2+40\times0$$

$$=170$$

该方法先算出顾客对健怡可乐各属性的理想值与评价值的绝对差值，各差值乘以该属性的权重，便可得到态度指数值。此例中得到的态度指数值为170，这说明顾客态度好还是不好呢？由于态度指数值是相对的，若想对其进行全面评估，我们必须将其与对竞争品牌的不同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

态度进行对比。然而，如果健怡可乐被认为是理想的软饮料，态度指数值则为0。因此，用此种方法计算出的态度指数值越接近于0，其态度就越好。

在大多数情况下，多属性态度模型只是对我们不十分精确和缺乏条理化、无意识认知过程的抽象模拟。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情感成分

我们对于某个事物的感情或情绪性反应就是态度的情感成分（affective component）。宣称“我喜欢健怡可乐”或“健怡可乐是一种糟糕的苏打水”的顾客所表达的就是关于产品的情感性评价。这种整体评价也许是在缺乏关于产品的认知信息或没有形成关于产品的信念条件下发展起来的一种模糊的、大致的感觉，也可能是对产品各属性表现进行一番评价后的结果。例如，“健怡可乐口味不好”和“健怡可乐对健康没有好处”的评价，隐含着对产品某些方面的负面情感反应，这种负面情感与关于产品其他属性的情感相结合，将决定顾客对于该产品的整体反应。

为了更好地理解态度，营销者越来越关注态度的情感成分，而不是只把目光投注在认知成分上。这样做的结果是，营销者普遍将享乐主义或情感利益和态度与功用主义或功能利益和态度相区分。[6]例如，一项研究发现，顾客接受网络手持装置受到有用等功用主义利益和使用有趣等享乐主义因素的双重影响。[7]另一项研究发现，某些案例中，例如宣传捐赠血液，在导致恐惧和愉悦产生的因素中，享乐成分比功用主义占据了更重要的位置。[8]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此外，营销者既关注产品设计的功能，也关注其形式，而且更多地重视设计美学方面（产品外包装、对产品的感知体验）。好的产品，像iPod与iPad往往都具有强烈的审美诉求（aesthetic appeal），以致顾客的反应远远超出了对产品的功能性认知。[9]图7-2展现了一则具有强烈审美视觉的产品广告。

对特定产品的情感反应随情景和个体变化而变化。例如，顾客也许认为健怡可乐含有咖啡因，咖啡因能使人保持清醒。这些认识和信念，在该顾客为准备考试而需要熬夜时会激起积极的情感反应，而在其想晚上喝点东西又不至于睡不着觉时会引起负面的情感反应。

图7-3中斯旺森（Swanson）的广告是一个具有吸引力的广告的例子，它可能让你在脑中产生一连串对它的想法，比如“像一个艺术家感受生活”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 7-2

具有审美愉悦或趣味的产品设计可以触发强烈的情感反应，这是态度情感成分的一个非常重要的方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

TO FEED MY CREATIVITY

BECAUSE A NEW INGREDIENT IS LIKE A NEW TOY

TO SHOW MY LOVE

BECAUSE I LOVE FOOD

WHY I COOK™

TO FEEL LIKE AN ARTIST

TO UNLEASH MY INNER CHEF

BECAUSE MY KITCHEN IS MY SANCTUARY

TO REMIND ME OF HOME

WHATEVER THE REASON. WHATEVER THE DISH.
MAKE IT DELICIOUS WITH SWANSON.™

The stock that adds rich flavor to all of your creations.

Get inspired and share your reason at
SwansonWhyICook.com.

STOCK STOCK STOCK STOCK

图 7-3

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个体对产品特性的情感反应各不相同。同样，同一个人在不同的情况下对同一属性的反应也不同。你是否喜欢Swanson 广告中所描述的引发以下现象的体验？

就像对认知成分的衡量一样，营销者有时使用语义量表来衡量情感成分（更多细节请参看附录A和表A-3）。所以，顾客可能被要求在下面几个维度上对健怡打分，他们被要求在合适的地方划×（见表7-3）。

SAM和AdSAM®

然而，有时候营销者希望能更直接地识别感受和情感，同时绕过必须使用语义量表的认知过程。一个这样的衡量方式是基于第6章讨论的PAD（开心、唤醒、支配的简称）方法基础上的。SAM的情绪测量方法，提供了232个情感形容词的视觉表达。SAM（以及将SAM方法应用到广告中的AdSAM®）可用来描绘情感和更直接地区别情感反应的图形人物。从全球角度来看，SAM在不同的文化和语言环境之中都是有效的，因为这些人物图像不需要翻译和调整。[10]图7-4呈现了SAM在PAD三个维度的表现形式（第一行代表开心；中间一行代表唤醒；底部一行代表支配）。

表7-3　健怡可乐评分表

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
好								差
喜欢								不喜欢
高兴	——	——	——	——	——	——	——	失望
满意								不满意

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行为成分

态度的行为成分（behavioral component）是指个体对于某事物或某项活动做出特定反应的倾向。购买或不购买健怡可乐，向朋友推荐该品牌或其他品牌等一系列决定，能反映出态度的行为成分。品牌偏好（brand interest），即由寻找商店柜台中的品牌或品牌信息的倾向为代表，同时反映了行为成分。行为成分提供了反应倾向或行为意向。我们的实际行为反映出这些意向，而这些意向会随着行为发生的情景的变化而调整。

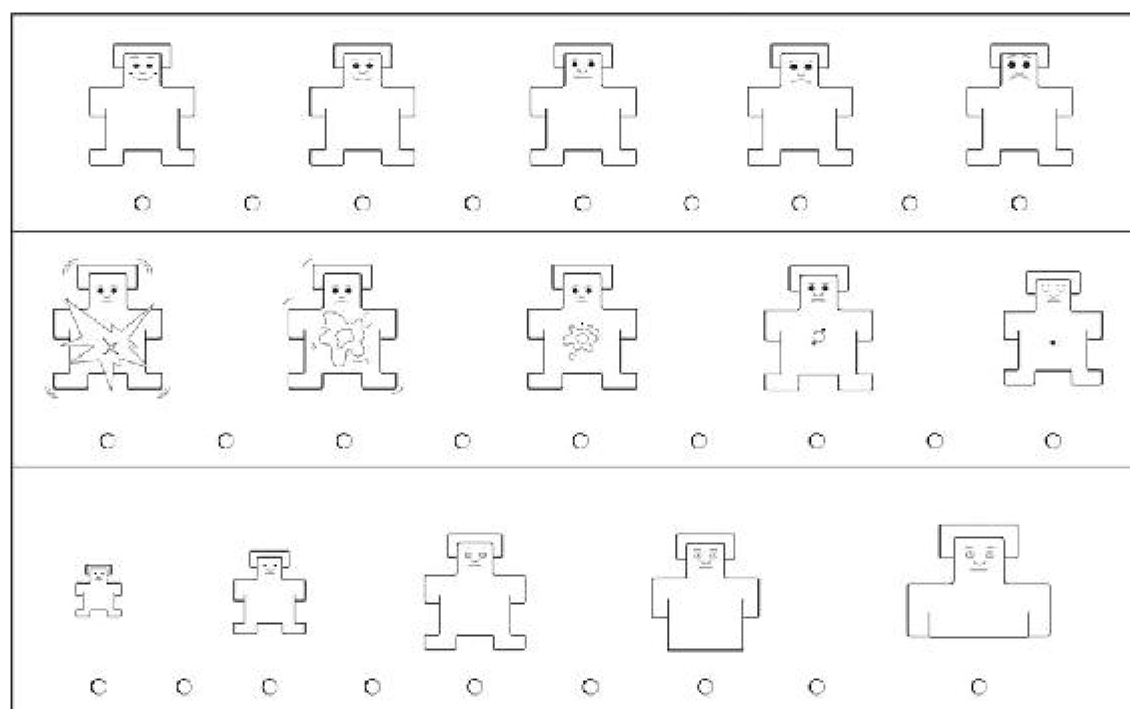


图7-4　SAM在PAD的表现形式

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：Copyright 2000 AdSAM Marketing LLC.

直接方法对间接方法

实际行为和反应倾向经常是通过直接的提问方式衡量的（更多细节请参看附录A和表A-3）。例如，顾客可能被要求回答购买健怡可乐的动机：

下次你买软饮料的时候，有多大可能会选择购买健怡可乐呢？（见表7-4，请在合适的位置写上×。）

表7-4　健怡可乐动机访问

当然会	可能会	也许	可能不会	当然不会

这种直接问法在多数假设下可以成立，但是在涉及诸如酒精、色情、饮食习惯等敏感问题时，得到的可能是低估的结果。此时，间接的询问方式如通过别人的行为来暗示（邻居、有相同工作的人等），可以减少偏差。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

各成分间的一致性

图7-5说明了态度的重要特征：态度的三个组成成分倾向一致。[11] 这意味着某个成分的变化将导致其他成分的相应变化，这一特征构成了很多市场营销策略的基础。

营销管理者极为关注如何影响行为，但是，要直接影响行为通常是很困难的。换言之，通常不能直接要求顾客购买、使用并向他人推荐自家的产品。不过，顾客经常会听取推销人员的介绍、注意公司的广告或者查看产品的包装。于是，可以通过提供信息、音乐或其他刺激来间接影响他们对产品的认识或情感，前提是使态度的三个组成成分之间保持一致。

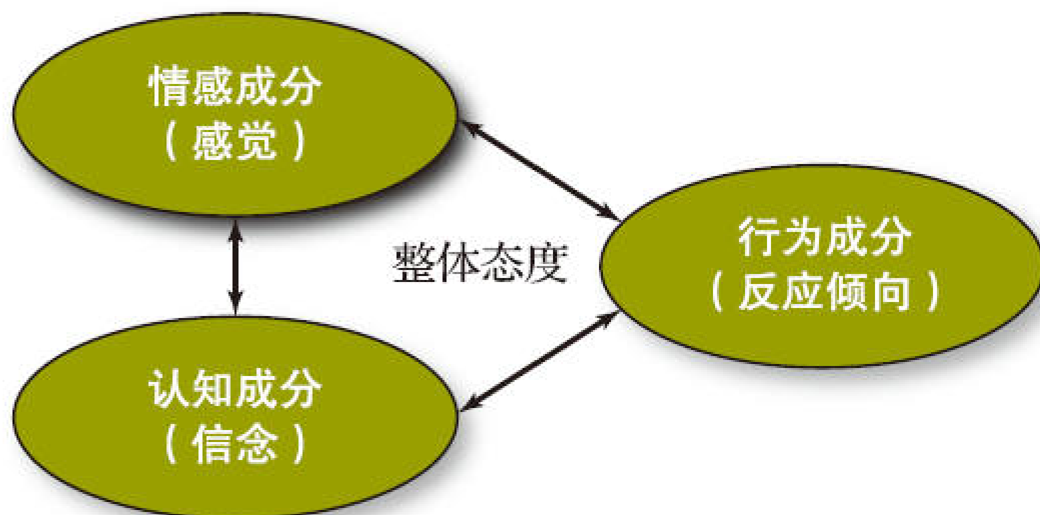


图7-5　态度组成成分的一致性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

研究发现，这三个成分之间存在某些联系。[12]让我们以一个例子来考察这种一致性的来源。假定某个顾客对于iPod有一系列正面的信念，但并未拥有一款iPod或购买了其他品牌。至少有6个方面的因素会导致测量出的信念、情感与可观察的行为之间的不一致。

（1）需求缺乏。积极的态度要有需要或动机才能转变成具体的实际行动。因此，前面提到的顾客可能感到并不需要便携式播放器，或者他已经拥有一个尽管不是很喜欢但仍可以接受的播放器。

（2）能力缺乏。将积极的信念和情感转化成对产品的实际拥有需要能力。一个人可能买不起iPod或者只能买比iPod便宜的品牌。

（3）相对态度。我们上述的态度测量只是针对iPod这一类商品。实际上，购买或不购买的决定往往不限于一类产品内，而是在不同类的产品之间做出取舍。因此，一个顾客可能对iPod有正面的态度，也可能他只是对iPod有比其他品牌稍微正面一点的态度。在一个选择情境中，相对态度对行为具有较好的预测力。

（4）态度矛盾。尽管顾客通常会对某一特定的态度客体力图保持一致的信念、感觉和意向，但并非总能做到这一点。有时顾客会有矛盾态度（ambivalent attitude），也就是对某一态度客体持有复杂的信念或感觉。以海鲜为例，对海鲜有矛盾态度的顾客会认为，“有时我觉得海鲜的味道很好，但有时并非如此。”随着时间的推移，矛盾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

态度是不稳定的，对行为难以预测。企业应创建一致的产品信息和消费体验来避免顾客的态度矛盾；同时，还应通过为竞争品牌的顾客建立态度矛盾来增加市场份额。[13]

（5）不强烈的信念和情感。如果顾客所持的信念和情感成分并不强烈，并在购物时获得了新的信息，其最初的态度可能会发生改变。强烈的态度或很自信的态度往往能更好地预测行为，而态度矛盾和缺乏体验则会弱化态度。因此，一致正面的直接经验往往会产生更为强烈和自信的态度。[14]因此，企业经常花费大量金钱，通过赠送优惠券和免费样品培养顾客直接的产品体验。除了直接体验，与学习强度相关的一些因素如重要性、信息介入程度、强化和重复（详见第5章）等也与态度强度有关。

（6）人际影响。我们在前面测量了顾客个人的态度。然而，许多购买决定受其他成员的直接或间接影响。因此，该顾客可能为了更好地满足整个家庭的需要而购买别的产品而不是iPod。而某些情境或是顾客对某些情境的期望也在购买行为中扮演了重要的角色。举例来说，有些顾客认为在朋友面前购买并且使用iPod看起来更具吸引力（即使他们更喜欢其他品牌的产品），因为他们的朋友认为iPod是最棒的品牌。

总之，态度的组成成分——认知、情感和行为，倾向于保持一致，但一致程度会因一系列因素（如上述6个方面）而降低，营销者在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

制定说服信息和策略时必须考虑这些因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

改变态度的策略

营销者经常希望通过改变一个或几个态度的成分来影响顾客的行为。本章开篇所举的事例证明了这种影响是正面的。然而，当企业试图推广有潜在威胁的消费行为或者其传播被认为有欺骗性时，就会引发社会、伦理和政府管制等问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

改变认知成分

改变态度的一个常用和有效的方法是改变态度中的认知成分。[15]有四种基本的营销策略可以用来改变顾客态度中的认知结构。

1.改变信念（change beliefs）

该策略是改变对于品牌或产品一个或多个属性的信念。[16]图7-6展示了一个例子。再如Radio Shack将自己重新定位为更具现代气息的零售商。它将自己的零售商店戏称为“小屋”，试图去改变如下的商品理念：

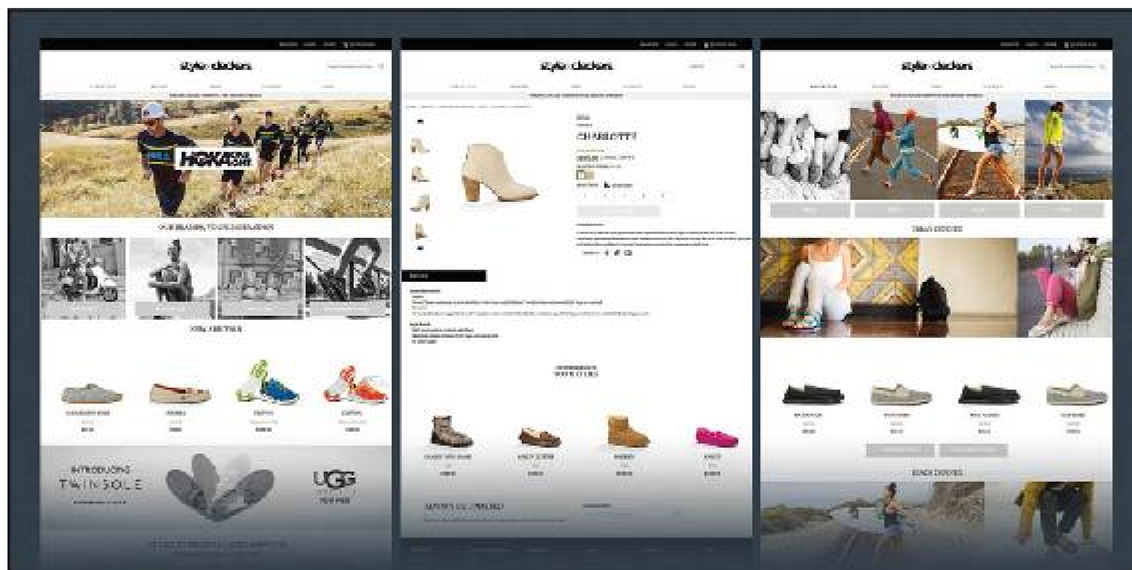


图 7-6

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

态度中认知结构的改变能够通过改变现有信念、增加新信念，改变信念权重和改变有关理想产品的信念等方式实现。

顾客认为这里尽是自有品牌和杂牌货，而事实上，我们在每个细分市场都拥有国内领先的品牌。所以我们的目标是缩小品牌理念与经营现实之间的差距。[17]

改变信念的做法通常包括提供事实或性能说明。有些信念很坚定，因此很难改变，认识到这一点很重要。因此，如果对品牌信念不坚定的顾客进行说服，营销人员更容易改变这些顾客整体的品牌态度（可以通过改变现有的信念、增加新的信念、改变信念的重要性或改变理想产品的信念来改变态度的认知成分）。[18]

2.改变权重（shift importance）

顾客认为产品的某些属性比其他一些属性更重要。营销者常常告诉顾客，自家产品相对较强的属性是该类产品最重要的属性。例如，通用汽车公司通过详细描述司机遇险的过程，强调其独有的安吉星（Onstar）安全系统所提供的即时通信和应急措施的重要性。

无法对顾客产生突出印象的评估因素，有时可以通过广告中的线索予以加强。一项研究发现，以亚洲文化为背景的广告（如中国万里长城的画面）可以加强“民族自我意识”。当民族自我意识得以加强

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时，亚洲的顾客会对由亚洲人代言的广告产生更为积极正面的反应。[19]

3. 增加新信念

另一种改变态度中认知成分的方法是在顾客的认知结构中添加新的信念。举例来说，加利福尼亚石榴理事会希望顾客能够知道除了他们已知的，“石榴含有丰富的维生素与矿物质”之外，还能知道最新的研究成果，石榴含有“强大的抗氧化剂”，能减缓老化，尤其能中和掉化学中加速老化的原子团，其能中和的数量与红酒与七倍的绿茶的数量相同。[20]

4. 改变理想点

最后一种改变认知成分的策略是改变顾客对于理想品牌的概念。基于此，许多环保组织努力改变人们关于理想产品的概念，如最低限度的包装、制造过程无污染、可回收材料的再利用以及使用寿命结束后的无污染处置等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

改变情感成分

现在，企业越来越多地试图在不直接影响顾客信念或行为的条件下影响他们对于品牌或产品的好感。如果企业成功了，顾客会增加其对产品的正面信念。[21]一旦对该类产品产生需要，这些正面信念会引起顾客的购买行为。或者，喜爱直接促使购买，[22]通过产品的使用，顾客增加关于该产品或品牌的正面信念。营销者通常使用三种基本方法直接增强顾客对产品的好感：经典性条件反射，激发对广告本身的情感和更多接触。

1.经典性条件反射

一种直接影响情感成分的方法是运用经典性条件反射（见第5章）。运用这种方法时，企业选择受众所喜欢的某种刺激，如一段音乐，不断与品牌名称同时播放。过了一段时间后，与该音乐相联系的正面情感就会转移到品牌上。[23]其他刺激，如喜爱的图画等，也经常被使用。

2.对广告或网站本身的情感

我们在第6章看到，喜欢一则广告一般能引起对产品的喜爱倾向。[24]喜欢登载其广告的网站也能够产生类似的结果。[25]使用幽默、名人或

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情绪诉求也可以增加受众对广告的喜爱。比如，伴有丰富的感官内容从而吸引多种感官体验的生动网站会产生更为积极的网站广告信念。如果广告本身能够产生正面反应（如喜欢等），广告就能改变对某一品牌的态度的情感成分，而无须改变信念结构。广告商经常运用以图片为主的广告来达成这种目的，虽然图片本身既可以传递认知，也可以传递情感意义。[26]图7-7展示了一则建立在正面情绪之上的广告。

那些引起负面情感如害怕、负罪或者悲伤的广告也可以强化态度的改变。例如，一则为捐助难民所做的慈善广告，就包含了许多令人不忍卒睹和惊骇的画面，但它达到了理想的效果。[27]

3.单纯接触

尽管存在争议，但有证据表明，单纯接触（mere exposure）也能导致情感的产生。[28]也就是说，向某人不断地、大量地展示某种品牌也能使他对该品牌产生积极的态度。因此，对于那些介入程度低的产品，可以通过广告的反复播放增加顾客对品牌的喜爱，而不必去改变顾客最初的认知结构。[29]

经典性条件反射、激发对广告本身的情感和更多接触可以直接地改变顾客对产品的情感，进而影响或间接改变他们的购买行为，而不必先改变他们的信念，有以下重要的意义：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 7-7

如果广告本身能产生积极反应（被喜欢），那么不需要改变信念结构就能够改变顾客对品牌态度的情感成分。原创广告图片常被用来达到这一目的，通过图像本身传递感知和情感意义。

• 被设计用来改变顾客情感的广告不一定要包括认知信息（无论是事实的还是属性上的）。

• 经典性条件反射原理被用来指导上面所讲的这类营销活动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 顾客对于广告本身的态度，即喜欢还是不喜欢，是这类营销活动成败的关键（除非能使顾客更多地接触广告）。

• 重复是以情感为基础的营销活动的关键所在。

• 对广告效果的传统测量注重认知成分，而这些测量对于以情感为基础的营销是不适用的。

正如这些指引或指南所暗示的一样，经典性条件反射和更多接触会在低介入的情景中出现（详见第5章）。然而，这里至少有一个例外。当情感和感受成为产品的重要尺度时，这种情感和感受将会与评价相关。在高介入影响的情况下，对产品广告的想法能真正影响到我们原本对产品的看法。正如我们在本章前面讨论过的，享乐性（相对于功用主义）产品是以感情、情绪为主要评判标准的产品。毫不奇怪，对于享乐性产品，即使在高介入情境下，情感、情绪和情绪诉求性广告仍可以扮演重要角色。[30]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

改变行为成分

行为，具体来讲是购买或消费行为，可以先于认知和情感的发展，也能以与认知和情感相对立的形式发生。例如，一个顾客可能不喜欢健怡饮料的口味，且认为里面所含糖精不利于健康，但是，当一位朋友向他递过一杯健怡软饮料时，为了不显得无礼，他还是接受了。喝了健怡饮料后，感到口味还不错，从而改变了以前的认知。证据显示，试用产品后所形成的态度会更强烈和持久。

行为能直接导致情感或认知的形成。[31]顾客经常在事先没有认知和情感的情况下尝试购买和使用一些便宜的新品牌或新型号的产品。这种购买行为不仅是为了满足对诸如饥饿的需要，也是为了获得“我是否喜欢这个品牌”的信息。

网络营销者特别关注其在虚拟环境中模拟产品的直接体验的能力。近期一项研究发现，对于诸如太阳镜等体验产品而言，创建一种虚拟直接体验（在此方法中，用一段视频来进行论证，在视频中模拟使用太阳镜和不使用太阳镜看东西的情景）可以引发更正面的信念、情感和购买意向。[32]在网上模拟产品体验的能力会涉及“接触”这一重要的网上购买因素，我们将在第13章进行讨论。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在改变情感或认知之前改变行为，主要是以操作性条件反射理论为基础。因此，营销的关键任务便是促使顾客试用或购买产品，并同时确保顾客的购买和消费是值得的。[33]优惠券、免费试用、购物现场展示、搭售以及降价都是引导顾客试用产品的常用技巧。由于试用行为常能带来对于所试产品或品牌的积极态度，因此一个健全的分销系统和必要的库存对于防止现有顾客再去尝试竞争品牌是很重要的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响态度改变的个体与情境因素

态度改变不仅取决于营销活动，也取决于个体和情境因素。[34]个体因素包括性别、认知需求、顾客知识、种族划分以及第6章中所讲的调节焦点。情境因素包括内容、受众分心程度和购买情境。

营销管理者仍然把注意力放在顾客介入上，同时包含个人成分（直觉兴趣）和情境成分（做购买决策时的需求）。顾客介入是一个重要的激励因素，影响了过程、学习和态度。ELM（elaboration likelihood model）是关于态度如何形成以及如何在不同的介入程度条件下发生变化的理论。所以，ELM将个人、情境和市场因素综合起来理解态度。[35]

ELM理论认为，品牌介入程度是决定信息如何被加工处理以及态度如何改变的关键因素。高介入度能开辟一条通向态度改变的“中央通道”，顾客据此认真检查和处理他们认为有助于对该品牌做出有意义和合乎逻辑评价的所有信息（见图7-8）。顾客把这些信息与其他相关信息、过去的经验、可能造成的后果相联系，并与现存的知识相比较做出总体评价。这种多重属性态度模型揭示了在高介入情况下态度的改变。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

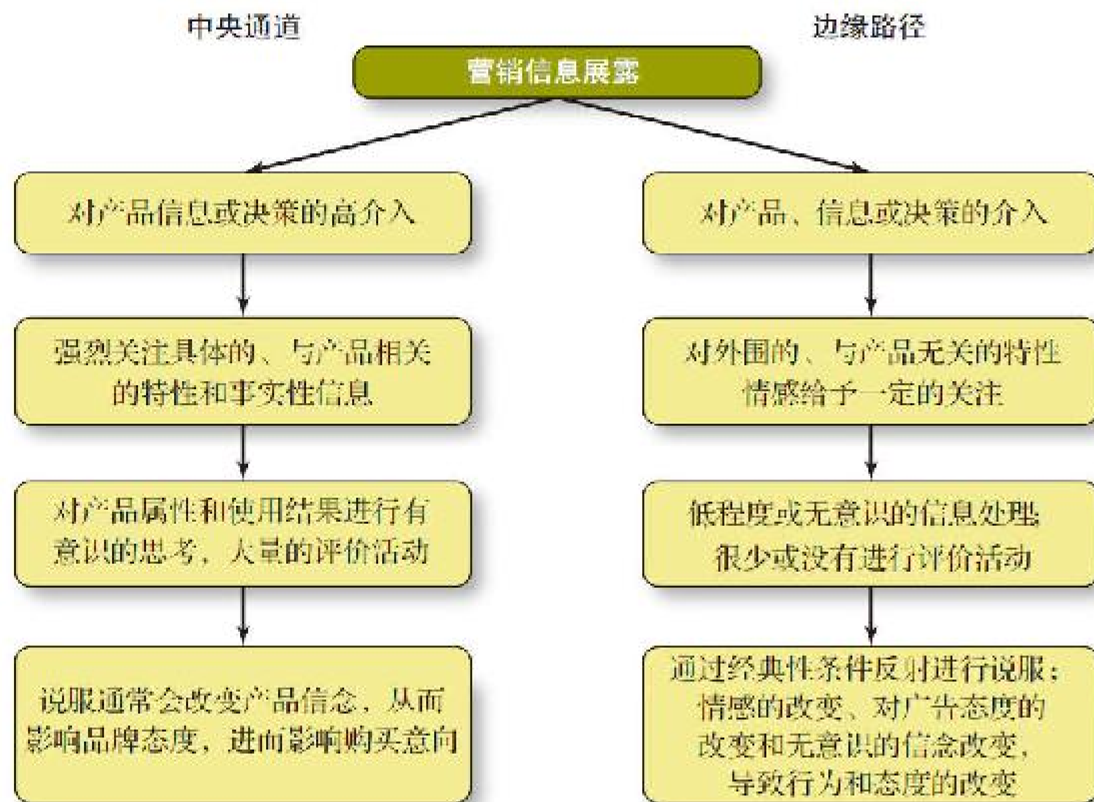


图7-8　ELM

相反，低介入度只能导致一条通向态度改变的边缘路径。此时顾客只是对所获得的信息进行粗浅的处理，并依据信息中一些显而易见的线索形成对品牌的印象，而不深究这些线索是否与品牌本身相关。因此，消费环境、广告中人物的特征、包装和其他类似的线索都会参与这个过程。经典性条件反射、更多接触代表着在低介入视角下的态度转变。

ELM理论提醒我们，要进行有效的传播，对高介入度和低介入度的顾客应采取完全不同的传播策略。一般而言，在高介入（中央通道）情境下，传播应提供更具体和事实性的信息（核心线索）；而对处于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

边缘路径的低介入状态的个体，需要先给予有限的信息，转而依赖简单情感诉求和认知线索，如广告中图像、音乐和人们的特点（边缘通路）。图7-9中所使用的是哪一种说服路径？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

线索相关和竞争性情境

一般来说，相对于“边缘路径”形成的态度，由“中央通道”形成的态度更强烈，更不易被说服，在记忆中更容易被提取，能更好地预测行为。[36]

然而，意识到中央通道包含着决策相关的信息和线索很重要。顾客认可的相关性也会随着产品和情境的不同而变化。例如，一幅美丽的图片可以作为边缘性线索，也可以循中央通道处理。在一则橘子苏打水的广告中，一幅画着可爱小狗的画面可以是边缘性线索（低介入度下的态度影响），而一幅画着一瓣新鲜多汁的橘子的画面则可被视为中心线索（高介入度下的态度影响）。[37]类似地，对享乐性产品，情绪很可能代表中心线索，从而在高介入情境下影响态度。

除此之外，竞争性情境同样能在高介入度下增强边缘线索的作用。例如，如果各竞争品牌在产品特性（中心线索）上相差无几，高介入度的顾客会更喜欢那些在广告中表现出强烈边缘线索的品牌。[38]这是因为在竞争性情境中，相对态度很关键，边缘线索在“类似”品牌的评价与选择中显得至关重要。在低介入情境外，边缘线索也在竞争性情境中起作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客对说服的抵制

顾客面对说服是被动的。相反，顾客往往固执（个人的特质）并且拒绝被说服。[39]而且，顾客经常推断广告者的意图并据此做出反应。[40]例如，顾客对于加利福尼亚州的杏仁广告可能做出如下反应："显然，他们试图告诉我杏仁是健康的食品。他们要卖杏仁给我，我并不相信杏仁就是健康的。"为了减少得到这种反应的可能性，广告代理商使用了美国心脏协会和科学研究数据来支持其健康的声明。

强烈的态度比起薄弱的态度更难改变。想象一些你强烈持有的态度——可能是关于你的学校，也可能是你最喜欢的一支球队。要改变你的信念需要做些什么呢？很明显，这很困难。顾客倾向于避免那些与他们的态度相反的信息（例如，吸烟者反对禁烟广告）。假如收到了这些反对信息，顾客也①倾向于不相信，②低估了手边的发行物与特征的重要性，③如果这些做法都失效，他们仍会包容这些缺点，所以不会完完全全地否定这个品牌。[41]这些行为大都发生在忠于某个品牌的顾客身上，因此，可以看出忠实的顾客对公司是多么珍贵。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响态度形成和改变的营销传播特点

在这一节，我们将介绍几种用于形成和改变态度的传播技术。显然，与顾客行为一样，个体和情境特点与传播特点交互作用，决定了改变态度的效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息源的特征

信息源就是信息传递者。信息源包括人（名人、普通顾客）、动画人物（快乐的绿巨人、小花生先生）和组织（企业、第三方资助者）。信息源是至关重要的，因为顾客对同一则信息会因信息源的不同而做出不同的反应。

1.信息源的可靠性

当目标市场的顾客认为营销信息的来源高度可靠时，营销活动就比较容易影响顾客的态度。信息源的可靠性（source credibility）由两个基本的层面组成：可信度和专长。信息源如果没有明显理由不提供完整、客观和准确的信息，就可以看作是可信的。然而，专业的信息源必须具备产品知识。

因此，一个朋友或许是值得信任的，但缺乏专业知识。另外，销售人员和广告商可能拥有丰富的知识，但受到顾客的质疑。

被视为专家的个体和没有明显误导动机的人都会是有力的信息源，因为他们能够降低风险。[42]例如在1-800-PetMeds的电视广告中，一位兽医探讨了如何减轻宠物疼痛的方法。出于各种目的，类似的普通人也可以充当目标市场的代言人。在一则证言式广告（testimonial

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

ad）中，一个目标市场的典型顾客向其他人介绍其如何成功使用某种产品、服务或创意。[43]证言对于网站而言也很重要。亚马逊和其他电商提供顾客评价，似乎成为态度和购买行为的重要决定因素。[44]信息源的相似性加强了这些证言的可信性。

独立的第三方担保代言——如顾客普遍认为美国牙科协会（ADA）既具有可信度又具有专业知识，是营销人员积极寻求担保代言的对象。顾客似乎把这样的担保代言看作品牌质量的保证。[45]佳洁士牙膏的成功很大一部分源自于美国牙科协会的认可。其他例子有：

• 美国心脏协会——桂格燕麦和赛百味

• J.D.Power&Associates——爱德华·琼斯（Edward Jones）

• “好管家”勋章（Good Housekeeping Seal of Approval）——生活大师（Life Master）车库门

当然，企业本身是大多数营销信息最明显的信息源，即提升一个企业可信的声誉或形象可以大幅提高企业营销信息的影响力。[46]

信息源的可靠性可以在不同的情境中影响说服。首先，一个可靠的信息源可以在顾客缺乏能力和动机对产品做出直接判断时强化其正面态度。[47]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这比较适合低介入过程。其次，可靠的信息源可以增加信息的接受度。事实上，因为可感知的相关性，权威的信息源也能在高介入的情况下提升态度偏好。[48]

文化差异也会起作用。例如，泰国顾客就比加拿大顾客更容易相信专家信息源。泰国顾客更倾向于风险规避，也更容易听信权威意见，因此营销者可以让他们更多地接受外部信息源的影响。[49]

另一个可以区别信息源可靠性的因素是，顾客是否相信公司花重金邀请代言人。[50]尤其是在这些代言的明星和体育健将被支付了大笔的代言费用后。

2.名人信息源

广告中广泛聘请著名人物代言，越来越多的商家聘请具有各种不同文化背景的名人代言，以反映种族多元化的美国人口特征。伊娃·门德斯（Eva Mendes）对应宝洁潘婷，科比·布莱恩特对应耐克，佩内洛普·克鲁兹（Penelope Cruz）对应兰蔻珍爱香水，魏圣美（Michelle Wie）对应欧米茄手表，都是一些明星为其他或自家品牌做广告代言。

一个在最近几年可见的明星代言是牛奶的小胡子运动，图7-9明显是针对美国逐渐成长的种族市场。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

名人作为信息源有助于态度改变的原因有多种：[51]

• 注意力。名人能吸引更多的注意，人们也更信赖他们。顾客对他们喜欢的明星签约的公司有好感。

• 对广告的态度。明星的流行可以形成强烈的广告好感，从而有助于提升正面的品牌态度。

• 可信性。尽管收取了大笔代言费，但明星们依然扮演了顾客强烈认可的角色，而这些认可将会转化为购买力。一个研究指出，对许多顾客而言，一个代言人私人的举动与该产品的专业化程度的重要性是一样的，就像我们在开篇时提及的，一个公司会因为一个代言人的丑闻而开除他。[52]

• 权威。一些明星也是专家，在音乐和体育领域经常存在这种情况。Sabian（打击乐器制造公司）与Neil Peart的合作就是音乐界的例子。耐克与伍兹在高尔夫器材上的合作就是一个体育界利用名人专长的经典案例。

• 渴望。顾客可能渴望仿效名人。他们会通过购买相似的品牌款式来模仿明星的行为或生活方式。例如，著名的女明星经常引领服装和发型时尚。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 意义转移。顾客会把已知的明星特质与产品特性相联系。例如，城市中的年轻人把艾弗森这样的明星运动员当作力量的符号。像一位执行官说的那样：“他来自普通城市家庭，所以顾客崇拜他。”[53]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

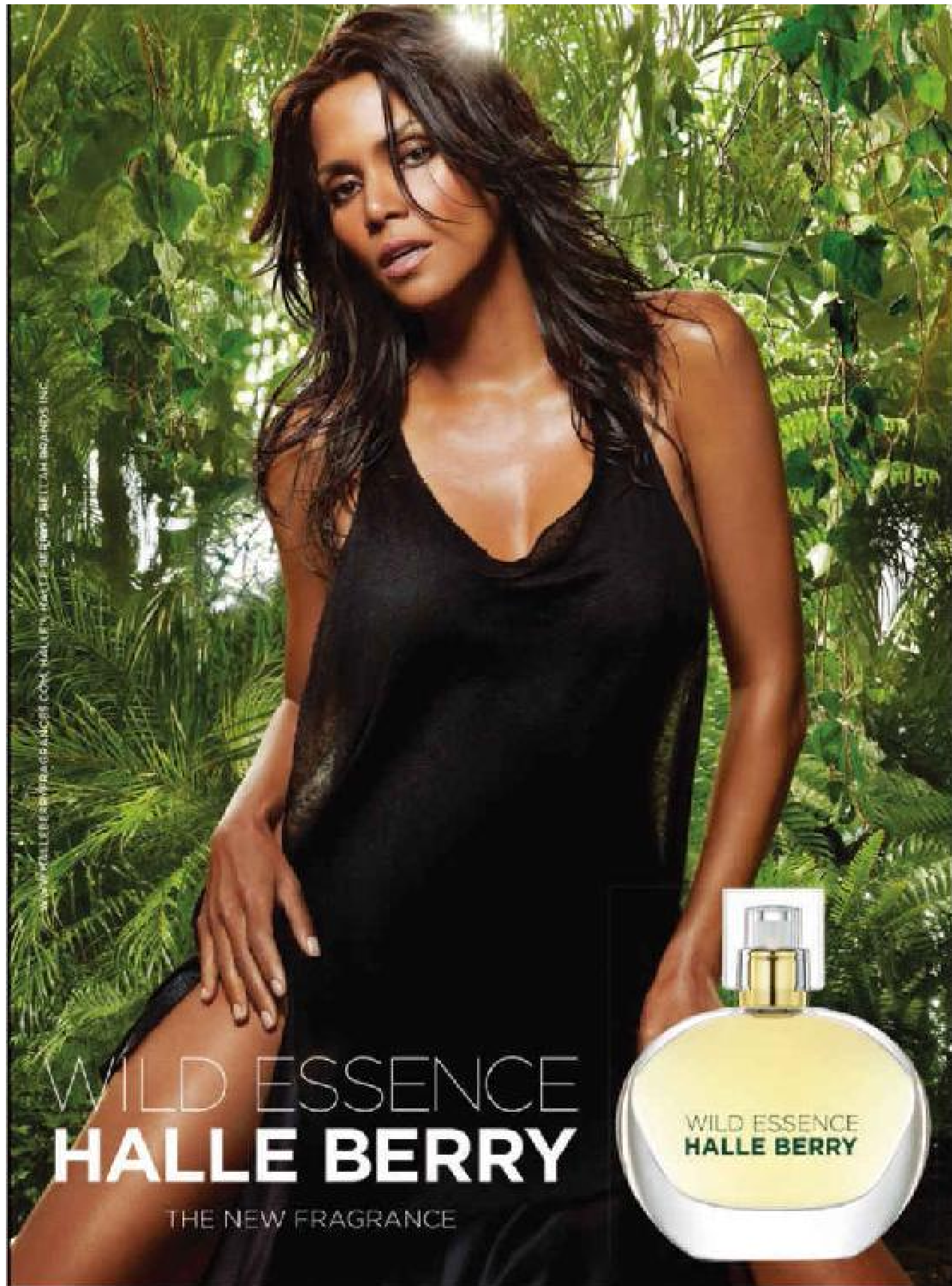


图　7-9

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不同种族的名人在美国广告中的使用越来越频繁，以期达到吸引特定种族市场的效果。

正如最后一点所说的，通过顾客把名人的特征与产品的某些属性联系起来，而这些属性恰好是他们所需要或渴望的，可以提高形象代言人的有效性。

当图7-10中所显示的三个成分很好地匹配时，就能有效地促成顾客态度的改变。[54]例如，“艾薇儿·拉维尼（Avril Lavigne），其众所周知的配对花边连衣裙和罗马靴，会把风格带给科尔士（Kohl’s）百货旗下的商店。其前卫、流行摇滚明星服装系列即根据她童年时代的昵称命名。”[55]在这个案例中，在名人、服装系列和模仿歌手风格与个性的少女顾客之间，应有很强的匹配。然而，有时形象并不契合产品，此时应该规避。例如，汉堡王取消了它与帕尔斯·希尔顿（Paris Hilton）的会谈，因为人们认为她活泼的形象对其特许经营的产品并不合适。[56]近期的一项研究也表明在中国体育市场代言人与产品匹配的重要性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

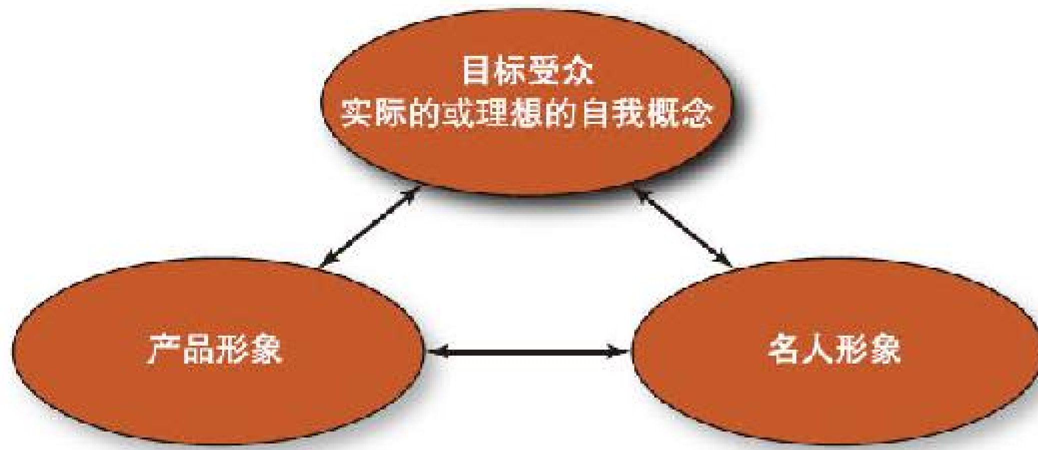


图7-10　名人形象与产品和目标受众的匹配

使用名人作为企业的形象代言人也会给企业带来一些风险，过度曝光就是其中之一。同一个人充当过多产品的形象代表，顾客对其和其所做的广告的好感就会降低。因此，营销者需要限制名人所代言的产品的数量。[57]另一风险即代言人的负面行为会影响代言者个人的信誉，进而伤害企业的形象。[58]百事可乐就曾出现过这样的问题，在麦当娜和迈克尔·杰克逊等名人被公众质疑后，其公司形象也有所受损。罗林斯（Rawlings，棒球手套品牌）和耐克公司在迈克尔·维克（Michael Vick）被控虐待宠物狗之后都终止了合同。[59]为了保护自身形象，美国汽车比赛协会（NASCAR）惩罚了戴尔·恩哈特（Dale Earnhardt），由于其在一次访谈中使用了亵渎语言。PLBS，匹兹堡一家生产Big Ben牛肉干的公司，在几次场外丑闻后引用合同的“道德条款”终止了其与Big Ben Beef Jerky的合作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

除了使用名人做形象代言外，许多企业正创造角色代言人（spokes-character）。[60]虽然美国政府雇员保险公司（Geico）的壁虎和家庭人寿保险公司（Aflac）的鸭子很快就家喻户晓，但托尼老虎（Tony the Tiger）和绿巨人（Green Giant）也许是其中最著名的两个。角色代言人可以是具有活力的动物、虚拟人物、产品或其他事物。使用角色代言人的一个主要优点是企业可以完全控制，减少使用真人可能带来的麻烦，而且这种角色能成为品牌的象征，使其获得竞争对手无法轻易模仿的身份特征。图7-11展示了角色代言人如何被作为品牌标志。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

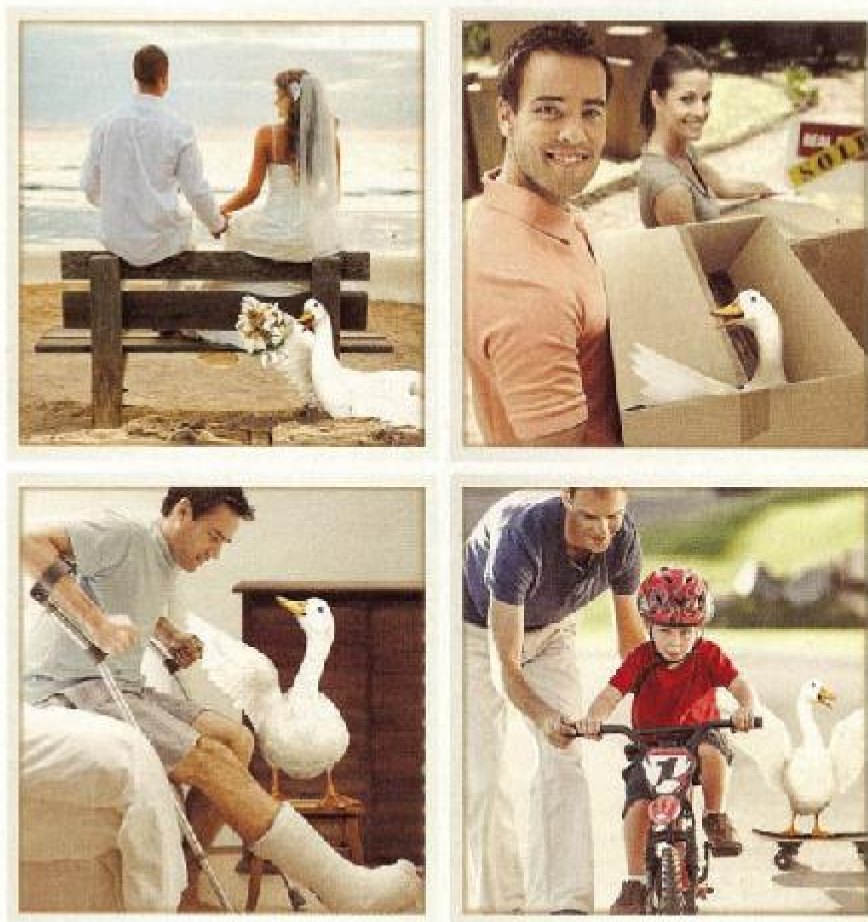


图 7-11

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

角色代言人日益流行，其既可以提高学习的可信度，还可以吸引注意力，有些还成为产品的标志。

3. 赞助

赞助（sponsorship）是指企业为诸如奥运会、音乐会等事件提供财务支持。这种方式发展很快，已经成为拥有数十亿美元的市场。[61]北美的赞助一直在持续增长，而每年的总支出已经超过了16亿美元。[62]一个著名的例子是北方电信（Nextel）取代温斯顿（Winston）成为美国汽车比赛协会的冠名赞助商。[63]另一个例子是可口可乐对FIFA世界杯的体育赞助。[64]通过赞助比赛提高企业声誉的潜力来源于快速增长的狂热粉丝。[65]这些粉丝可能会对产品系列做出这样的回应："锐步（Reebok）支持了我最喜欢的球队，所以我要支持它。"

赞助的作用方式与名人代言一致，也就是说，被赞助的事件通常与赞助商的特质相联系。当图7-10的匹配符合时，这种联系就会更有效。然而，必须要小心谨慎，以避免不匹配而引起顾客反弹。俄亥俄州医院在将其儿童急救中心和创伤部以美洲驯鹿（Abercrombie & Fitch）命名的时候，便出现了类似的负面反应（支持者群体认为这是"对孩子不友好的广告"）。[66]赞助的"匹配性"，在诸如法国和澳大利亚等国非常重要。[67]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最后，还需要特别注意的是，广告代言可以通过线上、线下和社交媒体等传播平台进行综合传播，以使广告的影响力最大化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

传播的诉求特征

正如你所期望的，诉求的性质即信息如何传递会影响态度的形成和改变。

1.恐惧诉求

一则广告顶部的图片是一对年轻夫妇并排倚在靠椅上的快照。广告标题是：“我在医院里醒了，帕蒂却再也没有醒过来。”广告文案陈述了一氧化碳中毒引起的悲剧事件。包括该广告在内的一系列类似广告是为“第一警报”（First Alert）——一种一氧化碳监测器而做的。

恐惧诉求（fear appeals） 强调态度和行为如果不做改变将会导致一系列令人不快的后果。尽管大多数恐惧诉求只涉及身体方面的恐惧（如吸烟引起的身体损害、不安全的驾驶等），但社会恐惧（他人对不合适的穿着、口臭、做得不合格的咖啡等鄙视的目光）也被运用于广告中。[68]

有证据表明，个体会躲避或者曲解令人恐惧的信息。同时，恐惧诉求所激发的恐惧水平越高，效果会越好。因此，使用恐惧诉求要最大化地激起人们的恐惧，但又不能引起顾客的曲解、拒绝或者回避，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

困难在于个体对恐惧的反应程度不同。同样恐惧程度的诉求对某个人来说可能没有激起其恐惧感，但是对另外一个人来说可能恐怖程度又过高。[69]使问题进一步复杂化的是，仅引起恐惧恐怕是不够的。最近的研究表明，利用对负罪或后悔的情感（如，对于预防心脏病药物的广告，表现了一个家庭在其成员错过救治而最终死于心脏病的情况下生活艰难的情景），使人感到有责任采取行动，这对引起理想的行为可能是必要的。[70]顾客观察提供了一个示例，是关于三重的态度与恐惧对雪茄消费减少的影响。

顾客观察

吓到你不敢抽烟

在20世纪70年代之前，抽烟是被医生甚至圣诞老人和婴儿们[71]所推崇的一种“感觉上有助于”身体健康的习惯（因当时烟草商在盒子上放有医生、圣诞老人和婴儿的照片，让人以为这是有益无害的——译者注）。在“二战”时期[72]，香烟被放入C-口粮（一种湿式口粮），提供给士兵们使用。一些知名人物，包括受人喜爱的长青电视系列卡通——《摩登原始人》（The Flintstones），里头的角色像是Fred Flintstone和Barney Rubble，都曾推广过抽烟的愉悦感。[73]

现在，抽烟被认为是一个有害健康的习惯。在美国，通过在情感上、行为上和认知上同时做出的努力，加上反烟广告和提高烟价，已

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

经成功降低了香烟的消费以及吸烟的人数。[74]为了降低顾客对香烟的最初品牌意识（此为认知部分，即认知上可提出的物品或品牌，也就是让大家不会马上想到香烟），在1971年，美国开始禁止香烟广告出现在电视或收音机上。[75]为了让大众更少接触吸烟环境，38个州禁止在公众场合吸烟，如像餐厅、办公室、电影院等（此为行为部分）。[76]在1984年，为引起对吸烟的害怕（此为情感部分），烟草商被要求在烟盒上要放置警告标志，来警惕大众吸烟可能造成的伤害。[77]

近年来，美国被建议跟上40个其他国家（包含泰国、英国、加拿大等）的脚步，倡导用生病的肺、烂牙等图片当作健康警告标志，作为一种预防、减少甚至消除烟草消费的辅助技术。[78]这个方式是比以前讨论设计的方案更为严重可怕的恐惧呈现形式，直接通过情感方面进行操作（虽然它看来似乎也是一种非直接的操作，通过思想与行为上的级联效应）。在持续使用这个方法的不同国家中，研究指出那些图片意象有助于减少吸烟的意愿以及预防初次使用。[79]在美国制定这样的要求是否会产生相似的结果仍存在争议。但法院最近已宣称，要求烟草商印那些图像违反了第一修正案的言论自由。[80]

烟草商与政府法规机关现在正对最近出现的电子烟争论不休，一个看起来像香烟的电池装置，通过蒸发液体溶液来提供尼古丁或无尼古丁的无烟调味品。这个物品太新颖以至于无法确定是否有化学上的危害，但它的增长是如此的快速而无法忽视。烟草商通过购买电子烟

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生产公司（2012年，Lorillard以1.35亿美元收购Blu公司；2014年，Altria宣布以1.1亿美元收购Green Smoke公司）或发展它们自己的电子烟品牌（像MarkTen和Vuse）来对冲其投资。因为没有充分的信息说明电子烟会制止还是吸引对传统香烟的消费，以及它们的长期效果是否比传统香烟危害更小，政府监管机构也陷入尴尬的境地。[81]

电子烟是研究有关新产品态度形成的有趣案例。公司营销（认知成分上）安全的产品，顾客却是复杂的、具有个人主义倾向（情感成分），哪种最可能在将来成为驱动顾客的主要因素？由于缺乏资讯与研究资料，政府监管部门发现对新的烟碱传输设施形成新的看法是相当有难度的。正如我们所看到的，对产品的态度对于顾客、营销者和政府监管部门都是相当重要的。

延伸思考

1.在美国禁止吸烟时，有哪些态度成分被使用了？

2.利用你对恐惧诉求的认知，你认为图像广告能比口头警告更有效果吗？

3.寻找并评估一则电子烟的广告。

考虑图7-12，这则Internet Segura的广告是对恐惧诉求的有效运用吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

恐惧诉求常被指责为不道德，且批评集中在口臭、体味、头皮屑或不洁衣着等社会焦虑的广告诉求上，因为这类广告表达的焦虑是没有必要的；也就是说，广告中声称将发生的伤害，事实上并不是真的具有很大的伤害性。而那些试图让人们远离毒品，避免诸如一氧化碳中毒之类的广告，尽管使用很频繁而且恐惧程度也较强烈，却较少受到批评。[82]



图 7-12

像本图中Internet Segura的恐惧诉求，能够在构造、增强和转换态度上起作用，但运用该诉求之前需要斟酌可能存在的伦理问题。

2. 幽默诉求

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

幽默诉求（humorous appeals）与恐惧诉求恰恰相反。[83]基于幽默诉求的广告是为了吸引注意力，使观众更喜欢该广告，特别是对幽默有高需求的个体而言。[84]这同样也能提高对品牌的态度。[85]如果幽默能与产品或者品牌相联系，并且使目标市场的观众体会到这一点就能取得更好的效果。[86]图7-13显示了一个成功运用幽默的广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

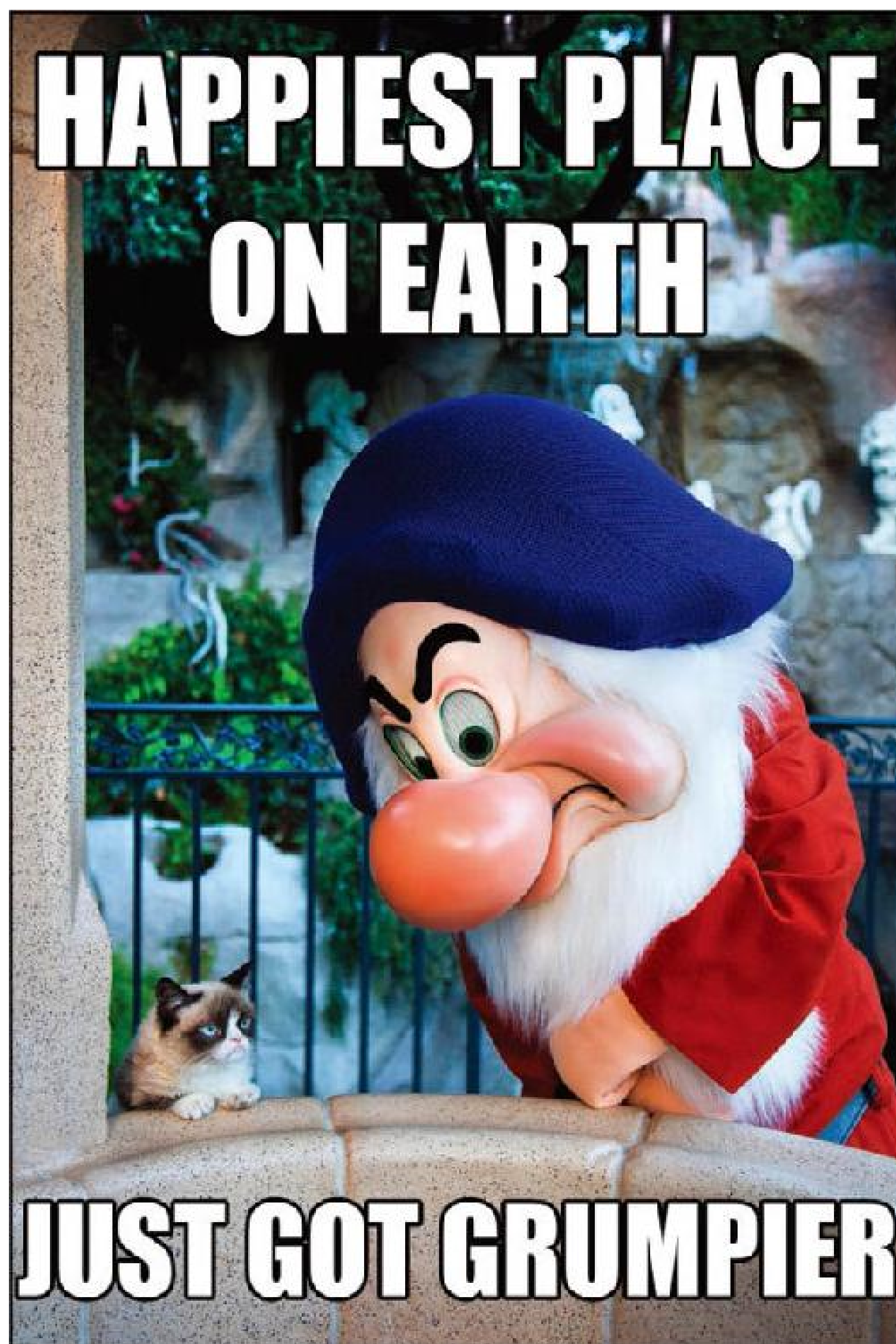


图 7-13

幽默常在广告中使用以吸引注意或转变态度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此外，幽默还有以下作用：

士力架——“饥饿的时候，你就不是你了。”贝蒂·怀特在一场足球比赛中抱怨道，后来朋友递给他一条士力架，他吃过之后立即做回了自己。这则广告在美国橄榄球超级碗大赛上反复出现，并且获得了《今日美国》的广告设计奖。[87]幽默之处在于该广告说明饥饿如何使人变得暴躁不安，而士力架恰巧能够消除饥饿。

尽管通常我们建议幽默要直接与产品或者品牌相联系，但是企业使用联系并不紧密的幽默也可取得成功（美国政府雇员保险公司在其“壁虎”广告活动中反其道而行，同样获得了成功）。在这种情况下，幽默吸引了注意力，并且可通过经典性条件反射或激发对广告本身的态度等方式，将积极的情感回应转移到品牌上。[88]幽默广告同样具有风险。幽默的含义随着个人、文化和情境的不同而不同。[89]被视为贬低和侮辱的幽默常常会降低公司的形象和销售额。

3.比较广告

比较广告（Comparative Ads）直接将两个或更多品牌的特性和利益（见图7-14）进行比较。与其他广告相比，比较广告在吸引注意力，提高信息和品牌的知觉程度，激发信息处理水平，形成正面的品牌态度，增强购买意向和行为方面更为有效，但也降低了信息源的可信度，减少了顾客对该广告的喜欢程度。然而，比较广告并不总是体

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

现上述优点，有时也可能给品牌带来负面效果或者给竞争品牌带来正面反应。[90]目前获得的证据表明，比较广告应该遵循以下几点。[91]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 7-14

比较广告在非知名品牌态度转换上可能十分有效。

• 比较广告在宣传新的或比较小众的品牌，尤其是有强烈的产品特征能开创品牌的地位，或是利用组织更新其形象时特别有效。当需要建立的品牌使用比较广告时，看起来都是在保卫自己的品牌。这个点在对照的品牌形象特别负面的时候尤其正确。

• 比较广告的内容如果被可信赖的来源证明，其效果会更好，可能在确立产品地位或提升产品形象方面很有效。

• 广告受众的特点，特别是受众对广告品牌的忠诚度很重要，使用或拥有被比较的竞争品牌的人倾向于抵制比较性内容。

• 由于人们认为比较性广告比非比较性广告更有趣（也许更“令人不快”），所以产品相对变化不大以及非比较性广告显得不再有效时，比较性广告可能会更有效。

• 印刷媒体似乎更适合做比较广告，因为它有助于顾客进行更全面的比较。

• 部分具有偏向性的广告必须小心，因为可能引起误解。具有倾向性的比较广告包含了比较和非比较信息，有可能使顾客相信其品牌在所有属性而不只是在某些比较属性上比竞争品牌好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4.情感性诉求

情感性广告（emotional ad）的使用率正在增长，其目的主要是建立积极的情感反应，而不是提供产品信息或购买理由。我们在第6章看到，那些激起温馨感的广告能引起一种生理反应，比中性广告更受喜爱，并使顾客对产品产生更积极的态度。情感性广告能通过增加以下内容促进态度的形成和改变：[92]

- 吸引和保持受众注意力，从而提高品牌回忆。
- 对广告本身的喜爱。
- 经由经典性条件反射形成对产品的喜爱。
- 经高介入度的信息处理而形成对产品的喜爱。

正如我们在前文中讨论的，一个情感型广告是否经由经典性条件反射或是通过高介入度的分析过程影响态度，取决于情绪对评价产品关键属性的相关性。对于成名品牌或拥有大量使用者的品牌，情感性广告比理性或是信息性广告更为有效，这也许是因为大量使用者对品牌已经建立起关于属性信息的知识基础，使得情感成为更有差异性的属性。

另外，对品牌重度用户（而非轻度用户）和市场中的著名产品而言，情感性广告比理性或告知性广告更为有效。这可能是因为重度用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户和著名品牌已经拥有属性信息知识，使情感成为一种更具吸引力的独特因素。[93]图7-15中动物保护协会的“狗狗是人的礼物而不是好战者”的广告便引发了情感的回响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

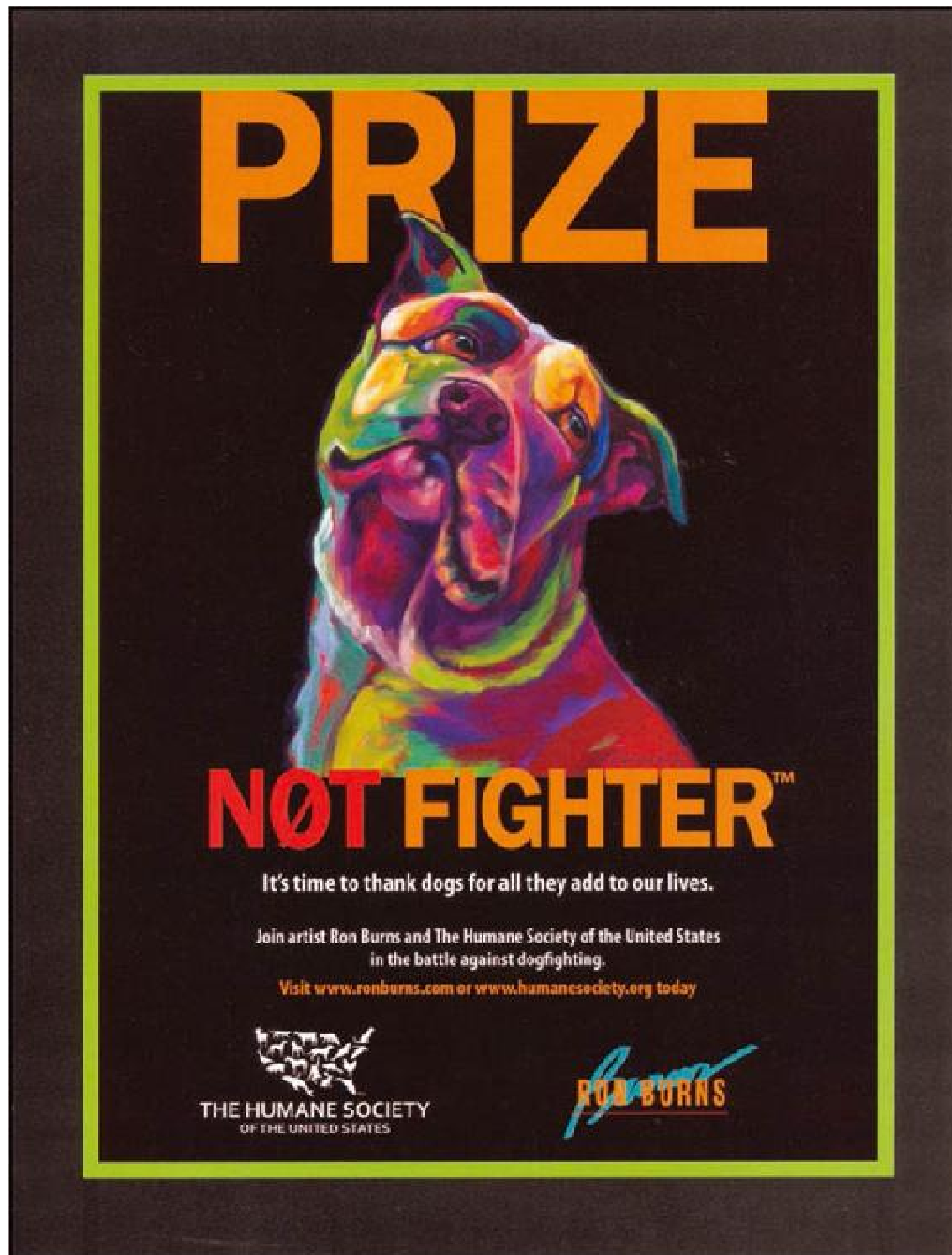


图 7-15

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如图所示的广告能激发某些人强烈的情感回应。这些情感回应常常促进态度转变。

5.价值表现诉求与功能性诉求

价值表现诉求（value-expressive appeals）试图为产品建立一种个性或为产品使用者创造一种形象。功能性诉求（utilitarian appeals）则侧重于向顾客说明产品的某种或多种对他们很重要的功用。那么，在何种情况下哪一种表现形式更好呢？

理论和实践两方面的证据都表明，功能性诉求对于实用性产品较有效，价值表现广告对于表现价值的产品较有效；也就是说，对于草坪肥料一般不应采用形象广告，对于香水一般不应采用事实性广告。[94]但是对于诸如汽车、化妆品、服装这类既有实用功能又体现价值功能的产品，就很难确定使用哪一种诉求了。针对这种情况，有些营销者同时使用两种诉求。图7-16展示了一个包含两种方式的例子。在两则广告中分别运用了哪些诉求？

研究显示，网站上的旗帜广告对上述两种类型的产品宣传应当有所差异。对于功能性产品，旗帜广告主要是将顾客引导到信息更丰富的广告或网站上；而对于价值表达型产品，旗帜广告要通过广告本身影响人们的态度，而不是引导点击目标广告。[95]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 7-16

诸如Ballistic钱包的功能性诉求通常对实用性产品最有效，诸如Sally Hansen中的价值表现诉求通常对提高身份或提供一些隐性好处的产品最有效。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息的结构特征

1.单面信息和双面信息

在广告和销售展示中，营销者往往只展现产品好的一面，根本不涉及产品可能具有的负面特征或某个竞争产品可能具有的优势，这类信息就是单面信息（one-sided message），因为只表现了一个方面的看法。而双面信息（two-sided message）同时展现出产品好和不好两个方面，是一种反直觉的做法，大多数营销者不愿意尝试这种做法。但是，如果用以改变顾客已有的强烈态度，双面信息往往比单面信息更加有效。其中一个原因是，它是难以预期的，并能在广告中增强顾客的信赖。而且，双面信息对于受教育程度高的顾客特别有效，单面信息则在巩固已有态度方面较为有效。不过，产品的类型、环境因素和广告形式都会影响这两种信息的相对有效性。[96]

2.正面和负面框架

信息框架（message framing）指的是通过正面或负面方式展示两个价值等同的结果。目前有许多种信息框架，其表现方式类型影响着负面表述还是正面表述更为有效。[97]最简单的信息框架为属性表述（attribute framing），即只关注一个属性。一个经典的例子是描述一块肉含80%的瘦肉（正面描述）还是20%的肥肉。在“属性表述”情

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

境中，正面的表述会带来正面的评价，因为它强调了特定属性中好的方面。

目标框架（goal framing）指“广告信息是强调行为所带来的正面结果还是不作为所带来的负面结果”。[98]行为可以是购买特定品牌，进行一年一度的X光拍照等。上述两个行为都会给顾客带来利益。在正面框架中，行为的利益被强调；而在负面框架中，不行动的负面后果被强调。在目标框架情境下，负面框架通常更为有效，因为顾客具有规避风险的倾向，而负面框架会强化风险感。

框架效应可以随着产品、顾客和情境的不同而不同。所以，决定使用负面还是正面框架要建立在对特定产品和市场研究的基础上。[99]

3.非语言成分

在第5章，我们讨论图片是怎样提升形象、帮助顾客了解产品的。图片、音乐、超现实主义的作品，以及其他一些非语言的符号都能有效地改变态度，如情感性广告便主要或完全依靠非语言的内容激发情感反应。除了影响感情，广告的非语言成分（nonverbal components）也能影响顾客对产品的认识。例如，显示在运动后饮用饮料的广告，能够提供关于该产品的恰当使用场合的信息，而且远较“适于运动后饮用”之类的文字语言所传递的信息准确。非语言成分可以影响态度的情感和认知或是同时影响两个方面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以态度为基础的市场细分和产品开发策略

市场细分

识别细分市场是市场营销的一个关键方面，恰当的营销策划应该围绕每个细分市场的独特需要设计。产品不同属性的重要程度是界定顾客对产品大致需求的一种方法。根据最重要的产品属性来划分市场的方法被称为利益细分（benefit segmentation）。[100]

为了界定利益细分市场，营销者需要知道某个产品或服务的各相关特性对于顾客的重要性。然后，可以将追求相同或相似产品功用的顾客（他们对于产品重要特性的排序是相似的）划入同一个细分市场。为了给每一个细分市场提供一种较全面的描述或图景，还需要获得关于顾客方面的一些其他信息。一旦知道了每个细分市场所追求的产品利益以及各细分市场的特征，就可以对每个细分市场制订和实施独特的营销计划。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品开发

产品主要属性对顾客的重要程度提供了了解顾客需要和据此进行利益细分的有益途径，而每一属性的理想功效水平反映了顾客所希望或期待的需要满足状况。因此，各属性的理想功效水平能为开发产品或改进现有产品提供有价值的指导。

为了说明理想功效水平如何用于产品开发，图7-17描述了可口可乐如何运用这一方法开发一种新型软饮料。[101]该方法的第一步是测量特定细分市场特别重视的关键属性的理想功效水平。例如，对某种软饮料，四个关键属性被识别出来，经由顾客评定，可得出每一属性的平均理想功效水平。如果顾客对某一特定属性给出的理想值起伏范围很大，则需对市场进一步细分，如图7-17a所示。

第二步是创造一种最接近于理想产品的概念产品，该概念产品可以是语言性描述、图样或实体原型。图7-17b显示，被测试的顾客对可口可乐所提供的概念产品的评价是相当接近于他们所认为的理想水平的，只是颜色稍微深了一点。

第三步是将概念产品转化为实际的新产品。当这一步完成后，可口可乐实际提供的新产品在顾客看来，既不同于概念产品，也不同于他们心目中的理想产品，见图7-17c。虽然该新产品也获得了顾客的较

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

好评价，却比概念产品的得分低，见图7-17d。看来，新产品还有待进一步改进和完善。以这些信息为基础，管理者可以在新产品推向市场之前对其进一步改进，使之更接近顾客心目中的理想产品。该过程也可以运用于广告、包装或零售商店的设计中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

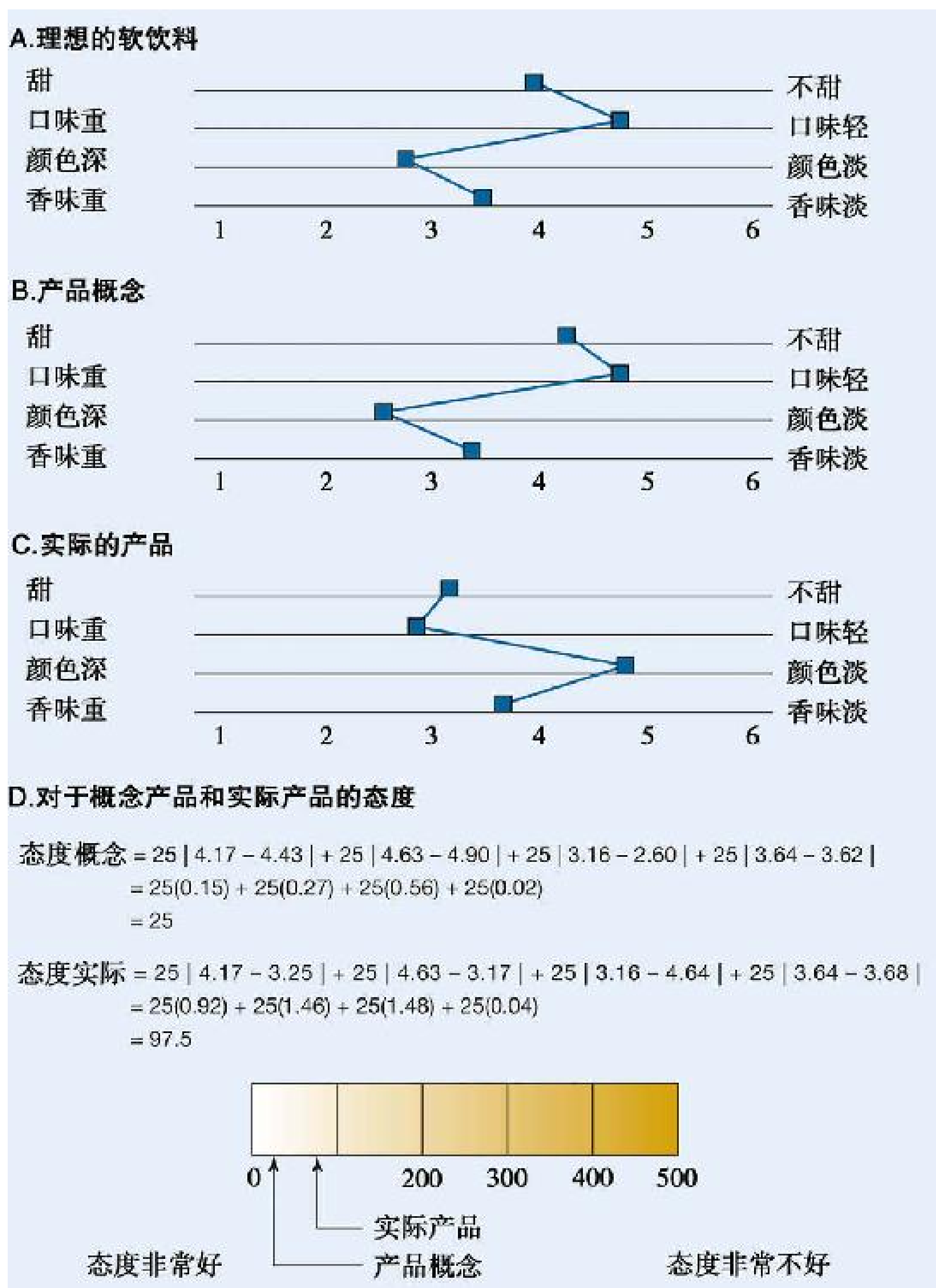


图7-17　在产品开发中运用多属性态度模型

注：评分采用6分制。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第8章　自我概念与生活方式

引言

在第2章中，我们认识了一类有着相似价值观和消费模式的跨文化群体——全球青年。现在，开始有研究关注另一个有着相似奢侈品消费习惯的群体——全球精英。奢侈品消费市场每年有着2万亿美元的销售额，并且还在持续上涨。古驰（Gucci）、阿玛尼（Armani）和路易·威登（Louis Vuitton）等品牌正激烈地争夺着全球时尚市场的份额。对美国、韩国以及欧洲的女性顾客的研究发现，有四种时尚生活方式的细分市场。这些细分市场和特点如下：[1]

炫耀性顾客（19%）：钟爱有声望的品牌，珍视奢侈品牌所赋予她们的地位。炫耀性顾客很在意别人对她们的看法，她们对价格不敏感，为得到奢侈品愿意做出牺牲，并坚信奢侈品的质量比其他品牌好，她们不会搜索她们不知道的品牌。营销的重点应当是声望与地位。

信息搜寻者（27%）：同样想要奢侈品牌，但是会花大量的时间去搜寻相关信息，包括那些她们并不大了解的品牌。她们这样做是为了紧跟时尚和流行趋势，这是她们十分感兴趣的。营销的重点是质量和时尚。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感觉搜寻者（30%）：热衷审美时尚。对她们来说颜色很重要，她们坚信自己“有着时尚的眼光”。与信息搜寻者相比，她们不容易受到时尚信息的影响，因为她们坚信自己懂时尚。营销的重点是引人注目和协调的时尚。

功利顾客（25%）：喜欢舒适而兼具功能性的衣着。她们认为选购衣物是件琐事，这与前三种热衷购物而又追求时尚和奢侈品牌的消费模式截然不同。她们对价格很敏感。营销的重点应当是功能和价格。

同时该研究还指出，顾客对时尚广告的反应更容易受其购物生活方式类型的影响，而非她来自哪个国家或她的出身。举例而言，同属于炫耀性顾客，不管是来自美国、韩国或者欧洲，她们对时尚广告和奢侈品牌的反应的相似程度大于与其来自相同国家却分属不同细分市场的顾客。这种跨国度的相似性为这样一个观念提供了强大的支持，即全球精英顾客可以根据相似的消费方式划分，而非根据她来自哪个国家，就如达美航空公司的“升舱”广告所展示的那样。

在这一章里，我们将要讨论生活方式的含义及其在制定营销战略方面的作用。在许多情况下，生活方式是一个人自我概念的外在表现。也就是说，在既定的收入和能力约束下，一个人选择什么样的生活方式，在很大程度上受到他现在的和期望的自我概念的影响。因此，这一章将从自我概念入手，进而阐述生活方式及其度量方法，并给出如何运用生活方式制定市场营销策略的例子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自我概念

自我概念（self-concept）是指个人将其自身作为客观对象所具有的所有思想和情感的总和，是个人的自我感知或情感指向。也就是说，自我概念是由对自己的态度构成的。

自我概念可以划分为四个基本部分，如表8-1所示：实际的自我概念、理想的自我概念、个人的自我概念和社会的自我概念。实际的自我概念（actual self-concept）指“我现在是什么样”，而理想的自我概念（ideal self-concept）则指“我想成为什么样”。个人的自我概念（private self-concept）指“我如何做自己”或“我想如何做自己”，而社会的自我概念（social self-concept）则是指“别人怎样看待我”或“我希望别人怎样看我”。

表8-1　顾客自我概念的不同维度

自我概念的维度	实际的自我概念	理想的自我概念
个人的自我	我实际上如何看自己	我希望如何看自己
社会的自我	别人实际上如何看我	我希望别人如何看我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

依赖型/独立型自我概念

无论在何种文化中，自我概念都很重要。然而，自我概念中哪些方面最有价值，哪些方面最可能影响消费行为，则随文化不同而有所差异。研究发现，将自我概念分为两种类型——独立型和依赖型是非常有用的。[2]

独立型自我概念基于西方占统治地位的文化观念：个人生来都是独立的。独立型自我概念（independent self-concept）强调的是个人目标、个性、成就和欲望。具有独立自我概念的个体倾向于个人主义、自我中心、自主、自我依靠和包容。他们以自己做过什么、有什么、自己能与别人相区别的特征来定义自己。[3]

依赖型自我概念更多地基于亚洲文化，基于这种文化的人信奉人们相互联系、相互依存的信念。依赖型自我概念（interdependent self-concept）强调家庭、文化、职业和社会关系。具有依赖型自我概念的个体倾向于服从，以社会为中心，注重整体和协同，并以关系为导向。他们通过自己的社会角色、家庭关系和交往圈来定义自己。

独立型和依赖型的自我概念并非毫无联系，相反，二者被用于描述占大多数的连续的文化形态中的两个极端。然而，就像我们在第2章所强调的那样，绝大多数文化具有异质性。因此，即使在一种特定的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

文化下，不同的亚文化及不同群体间仍然会有所不同，个人亦如此。[4]例如，跨文化下的女性较男性更多地表现出依赖型的自我概念。[5]

研究发现，个体或文化是倾向于独立型还是依赖型自我概念的程度变化，对顾客的信息偏好、奢侈品消费和产品类型的喜好均有重要影响。例如，强调独立和自主的广告对具有独立型自我概念的顾客可能更为有效，而强调团队精神的广告对具有依赖型自我概念的顾客会更加有效。[6]图8-1中的广告对独立型自我概念占主导的顾客有效。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图　8-1

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当广告的诉求与其目标市场中占主导地位的自我概念相符合时，广告的效果最佳。这则广告对于在西方文化中普遍的具有独立型自我概念的顾客有效。

然而，需要注意的是，广告本身可以彰显自我概念，至少对于一些顾客而言其特点是显著的。对中国某一代顾客的研究发现，个性化的广告使得独立型自我概念突出，而集体主义的广告使得依赖型自我概念更为显著。如果把顾客看成是年轻且是二元文化的，并常常在传统与新兴的价值观体系中寻求定位的话，这个发现是非常有意义的。因此，在一个既定的价值观体系里，广告能够改变相应比重。[7]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所有物与自我延伸

某些产品对于一个个体来说具有相当丰富的含义，或者被用来象征这个人本身相较于他人而言某些特别重要的方面。贝尔克（Belk）发展了一个被称为自我延伸（extended self）的理论来解释这种现象。[8]自我延伸由自我和所有物（self plus possessions）两部分构成，也就是说，人们倾向于部分地根据自己的所有物来界定自我。因此，某些所有物不仅是自我概念的外在显示，同时也是构成自我认同的必需部分。从某种意义上说，一个人就是他所拥有的东西。如果丧失了那些关键性的所有物，这个人将成为不同的或另外的个体。[9]

这些关键所有物可能是一些大件物品，例如某人的房子或者汽车；也可能是一些具有某种独特意义的小件物品，如一个纪念品、一张照片、一只宠物或者一个自己喜爱的平底锅。这些东西对于个体的含义超出了其市场价值。一些顾客在自然灾害中失去了原来拥有的财物，但是由于购买了足够的保险而可以重新购置。下面是他们的陈述：

“是的，我们得到了更好的东西，但是它们对我们来说没有什么意义，只是一样东西而已。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“你不可能找回或者替代你曾经拥有的东西，它太个人化了——它是定制的。”[10]

产品会因为各种各样的原因而成为自我延伸的一部分。纪念品因为代表了记忆，凝聚着情感，通常成为自我延伸的一部分：

“你说不出巴黎是什么样子……你知道，很多东西都只是感觉，你是不能用言语或图片来表达的……它们（一个帽子和一件衬衣）只是提醒你回忆的东西而已。”

“那次旅行确实令我终生难忘，我发现了真正的自我。你知道，我学会了独立自主地做事。我真的没有钱去买这个（项链和神奇的飞镖），但是我打定主意要得到一些具有永久意义的东西……这个飞镖让我有种故地重游的感觉。”[11]

礼物经常作为联系的标志而具有重要意义。

“那枚戒指是我的祖父留给我的礼物……直到现在，每当我看到它，我仍会想起它陪伴祖父度过的日子，还有它在第二次世界大战中随海军周游世界的历程。”

“这个钥匙链之所以很特别，是因为即使现在，每当我看到它，都会想起送我这个礼物的人，它激起了我美好的回忆和感觉，它是我们友谊的象征，保持了我们之间的联系。”[12]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

某些产品会因为长时期使用而慢慢沉淀某种意义、回忆和价值，比如一只旧的棒球手套。有时，一次与某产品如山地车相关的“令人兴奋的体验”或“高峰体验”，就可能使该产品成为自我延伸的一部分。高峰体验（peak experience）是指超越了通常的强度、意义和内涵，使人产生兴奋和自我满足感的体验。[13]那些帮助顾客经历重大生活变动（离开家、第一份工作、结婚、小孩等）的产品，很可能成为自我延伸的一部分。[14]

自我延伸也可以与非实体产品相关，如运动（打高尔夫）、其他人（最好的朋友）、电视节目（《星际迷航》）以及球队（绿湾包装工队，Green Bay Packers）。

市场已经开发出一种量表来度量一件物品与自我延伸的关联程度。[15]它是一种李克特量表（Likert scale，见附录A）。在这一量表下，要求顾客写出对以下陈述的同意程度（在一个7点量表的强烈同意到强烈不同意之间选择）：

1. 我的______帮助我取得了我想拥有的身份。

2. 我的______帮助我缩短了现在的我和理想的我之间的距离。

3. 我的______是我身份的核心。

4. 我的______是现实自我的一部分。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 如果我的______被偷了，我将感到我的身份从我身上被剥离了。

6. 我的______使我获得了我的一部分身份。

即使不是个人自我延伸的一个重要组成部分，拥有一件产品仍然会对一个人产生影响。纯粹拥有效应（mere ownership effect）是指拥有者对某件产品的评价高于非拥有者的倾向。这种效应在获得某种东西之后会立即出现，而且随着拥有时间的增加而强化。所以，人们倾向于在得到一件产品后比得到之前赋予它更高的价值。同时，相对于别人拥有的同样或类似物品，人们更倾向于高估自己所有物的价值。[16]

某个品牌能否被视为自我延伸的一部分，会受到品牌参与（brand engagement）的个体差异的影响。品牌参与是指顾客将某重要品牌视为自身一部分的倾向。常被用来测量品牌参与的题目包括“我会永远记住我喜欢的品牌”“我常常能感觉到我和品牌之间有着某种关系”“我人生中重要的品牌可以定义我的一部分”[17]。研究显示，实用主义可以很好地预测品牌参与。该研究还表明，有着高度品牌参与的顾客对那些品牌标识较为突出的产品更为钟爱。

在本章开篇引言涉及的几个细分市场中，你认为哪些顾客有最高水平的品牌参与和物质主义？对于这样的顾客，什么样的标识设计最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为重要？

自我延伸的概念和纯粹拥有效应对营销策略的制定有很多启示。其中之一是，促使潜在顾客想象自己拥有某个产品可能会提高顾客对产品的评价。同样，免费样品和其他试用活动也会有类似的效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自我概念的测量

市场营销中要运用自我概念，就必须对其进行测量。最常用的测量方法是语意差别法（见附录A）。马尔霍特拉（Malhotra）提出了15组相对的形容词，这些形容词可以运用在很多不同的场合。如表8-2所示，这些形容词在描述理想的自我、实际的自我和社会的自我概念以及汽车和名人形象方面非常有效。尝试运用这一量表，确定你的实际的自我、理想的自我和社会的自我概念。

表8-2　测量自我概念、个人概念和产品概念的量表

1. 粗犷的								精细的
2. 易激动的								沉着的
3. 不适的								舒适的
4. 主宰的								服从的
5. 节约的								奢侈的
6. 愉快的								不快的
7. 当代的								非当代的
8. 有序的								无序的
9. 理性的								情绪性的
10. 年轻的								成熟的
11. 正式的								非正式的
12. 正统的								开放的
13. 复杂的								简单的
14. 暗淡的								绚丽的
15. 谦虚的								自负的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：N.K.Malhotra,“A Scale to Measure Self-Concepts,Person Concepts,and Product Concepts,”Journal of Marketing Research,published by the American Marketing Association;reprinted with permission.November 1981,p.462.

这一工具可以被用来确定目标市场的自我概念（实际的自我和理想的自我）、品牌形象与广告代言人特点之间是否匹配。例如，在与塞雷娜·威廉姆斯（Serena Williams）签订长期合同时，耐克公司无疑考虑到了年轻女性所期望的自我概念与耐克女性运动服系列的理想形象，以及塞雷娜的形象之间的匹配关系。[18]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

运用自我概念定位产品

为了获得理想的自我概念或保持实际的自我概念，人们常常会购买并消费相关的产品、服务和媒体。[19]图8-2描述了这一过程。然而这张图更多的是表明一个有意识的和深思熟虑的过程，而多数情况并非如此。例如，一个人可能会为了追求苗条的自我形象而喝健怡可乐，但却不大可能按照这一过程来考虑自己的购买行为。然而，正如下面的陈述表明的那样，人们有时也会这么想：

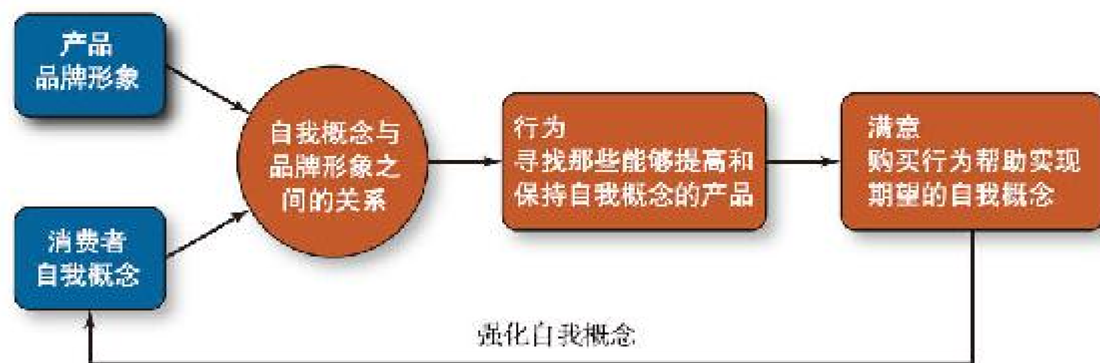


图8-2　自我概念与品牌形象的影响关系

“我觉得如果你通过正确的方式表达你自己，人们将会开始注意到这一点。但是这又会反过来影响到通过合适的服装以及漂亮的发型来获得的形象和自我价值……保持外在的良好形象也会最终促进内在情感的稳定。”[20]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所有这些都提示营销人员应该努力塑造产品形象，并使之与目标顾客的自我概念相一致。[21]虽然每个人的自我概念是独一无二的，但不同个体之间也存在共同或重叠的部分。例如，许多人都将自己视为环境保护者，某些以环境保护为诉求的公司和产品更有可能得到这类顾客的支持。

顾客不仅通过消费某些产品，还通过避免消费某些产品来保持并强化其自我概念。[22]有些顾客会避免消费某一类产品（如红肉）或品牌（如耐克）来保持“我是谁”的自我概念。

一般来讲，顾客倾向于购买那些与其自我概念相一致的品牌。然而我们必须认识到，自我形象的一致性对品牌偏好和选择的影响程度受到产品、情境和个人等很多因素的制约。首先，自我形象的一致性更多地与具有象征意义的产品（如香水）相联系，而与具有效用价值的产品（如车库门锁）的关联则较弱。其次，自我形象的一致性更多地与公共场合的消费情境相联系（如与朋友在酒吧喝啤酒），而对于私人消费情境（如在家喝啤酒）的影响则较弱。[23]

最后，自我形象的一致性对那些看重别人看法的人（被称作“高自我监督者”）更为重要，尤其是在消费行为能被别人看到的公共场合里，而对于那些不特别在意别人看法的人（被称作“低自我监督者”）却没这么大的影响。[24]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

观察图8-3和表8-2中列举的各种自我概念，这则广告对哪种自我概念更有吸引力？



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 8-3

总体上来说，那些将产品定位与目标市场的自我概念相结合的广告会更加成功。

这类广告可以吸引顾客实际的、理想的、个人的和社会的自我。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销伦理与自我概念

自我概念包含许多维度。由于过多关注美丽的重要性，并且将美丽狭隘地界定为年轻、苗条和某些脸部特征，营销人员一直受到社会的指责。实际上所有的社会群体都表现出对美的追求，然而像美国这样有众多的产品和广告集中于对美的诉求，仍是很独特的。批评者认为，这种对美的狭隘关注引导个人很大程度上是依靠其外表，而不是其他同等或更为重要的因素来发展自我概念。

想一想下面两位女性的话：

我总感觉自己看起来不够好。我总想试试那些我一直想穿的衣服，但我知道自己永远都不会穿上它们。也许我会穿上它们并且不理会别人怎么看，但穿上这些衣服出门的时候我会感觉很不自在，仿佛心里一直呐喊着：“噢，天哪！”我总是试图使自己看起来瘦一点，而且我猜每个人都是这么想的。

我对自己的头发很满意，因为它很漂亮。我的视力不错（笑），所以我不必佩戴眼镜或其他类似的东西使我的脸看起来和原本的样子不一样。就缺点而言，当然也有许多。我继承了父亲的许多特征，但我真希望我能更多地继承母亲的特征。我的手很方、臀部很大，不过肚子倒不算大。[25]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这些年轻女孩子所拥有的自我概念在某种意义上说是消极的，原因在于她们对自身的感觉以媒体中的“美人”作为参照。广告批评家声称，大多数人，主要是年轻女性，从媒体中获得自我概念中某些消极的成分，其原因在于极少有人能达到广告中所展示的标准。最近的研究表明，因为以身材的吸引力和财富上的成功作为理想形象的标准，男性也有类似的负面性自我评价。[26]

伦理问题是极为复杂的，不是某一则广告或某个公司导致了上述影响。众多广告所产生的累积效应，才导致一些人过分关注其体态美，而大众媒体在此过程中起了推波助澜的作用。事实上，就如前面所指出的，对于美的关注在广告出现很久之前就已存在。

顾客观察深入探讨了多芬（Dove）真美运动以及其涉及的复杂问题。

顾客观察

关注差异——实际的你和理想的你

顾客实际的自我指的是他们实际上如何看待自己，而顾客理想的自我指的是他们希望如何看待自己。实际的自我和理想的自我之间可能存在的差异有时很小，有时却很大，就如我们在之前讨论的那样。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在2004年，多芬的总公司联合利华对十个国家（美国、日本、加拿大、阿根廷、荷兰、英国、法国、葡萄牙、意大利和巴西）的3200名女性进行了一项调查，以研究美丽对女性来说意味着什么。研究表明，仅有2%的女性认为自己是美丽的，98%的女性认为实际的自己没有达到理想中的美丽标准。这项研究发现了女性理想的自我和实际的自我之间的差距。[27]

紧跟这项调查，多芬针对这个差距发起了“真正的美”的营销活动。这项活动试图在原来对美陈旧而狭窄的定义的基础上扩大对美的定义。它包含了广告牌、印刷品、电视、广播和数字广告等多种形式。广告牌中呈现了一个女性的形象以及不同的选项，例如“肥胖还是苗条”或是“面容憔悴还是精神焕发”，并且邀请路人登录网站进行投票。而印刷品广告则“展示了6位女性的真实身材曲线”，目的在于“打破以瘦为美的陈旧观念”。[28]这项取得了巨大成功的活动获得了媒体的热烈关注以及众多的奖项。[29]但它也受到了抨击：这些模特依然“很吸睛，她们牙齿洁白，肉眼几乎看不到毛孔，一点脂肪团都没有……她们所代表的美的标准依然过于理想化，而且对于大多数顾客来说，她们还是让人难以企及”。[30]

在“真正的美”活动的下一阶段，多芬在2013年发起了多芬“真正的美女素描”活动，作为一个3分钟或7分钟的只在网络上投放的商业广告。一位法医素描家为参与者画了两幅肖像画，其中一幅是根据

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参与者自己描述的自己来画的，参与者坐在一块屏风后隔离素描家，让她能说出真正的自我；而另外一幅则是根据一个陌生人对此参与者的描述来画的。通过这两幅肖像画可以明显看出，陌生人眼中的参与者比她们自己认为的更有吸引力。这则视频抓住了这些参与者在看到自己的两幅肖像画之后内心中最真挚的情感表现——泪水满盈，惊喜无比。[31]这个活动和多芬之前的活动一样，收到了“这个活动真正表达了许多低估自己的女性内心的不安全感”的积极评价，以及“这是一则具有煽动性、模糊焦点、不具权威的广告”的批评。

多芬身处美容业，它的“真正的美”注重对超越陈旧观念中的理想美人的真正的美的接纳。多芬真美素描活动告诉女性，她们比她们眼中的自己更美丽。这两个活动都因为揭示了在女性自我概念中过分强调外在美而受到肯定。但它们也都因为过度关注女性的美丽，以及隐含关于女性外在美的重要性的信息而受到批判。无论你讨厌还是喜欢这个活动，无论你觉得这个活动是真是假，这个活动的确让多芬的销量大幅提升。

延伸思考

1. 你知道多芬“真正的美”这个活动吗？多芬真正的美女素描活动呢？你最初的看法是什么？你的看法随着时间改变了吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2.多芬的总公司联合利华旗下有Slimfast和Axe两个品牌。这是否会使多芬的这两个活动变成噱头？或者这个活动还可以说是真的吗？

3.2004年通过电视、印刷品和广告牌宣传的多芬活动广告，以及2013年只在网络上播放的多芬活动，表明了社交媒体和病毒式营销逐渐增长的力量。还有哪些广告活动的成功是由社交媒体驱动的？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生活方式的性质

如图8-4所示，生活方式（lifestyle）就是我们如何生活，即如何扮演自我概念。它由过去的经历、固有的个性特征、现在的情境共同决定。生活方式影响消费行为的所有方面。一个人的生活方式受其内在个性特征影响，这些个性特征在其生命周期中通过社会交往逐步形成。

一项研究通过比较独立型自我概念和依赖型自我概念的人群的与生活方式相关的各种活动、兴趣以及行为，来展示生活方式与自我概念之间的关系。独立型自我概念者更倾向于通过旅游、运动和娱乐来追求冒险和刺激，他们更可能成为领导者，更喜欢杂志而不是电视。依赖型自我概念者更喜欢待在家里，做一些家居活动和娱乐，如做饭或者乱写乱画，他们更愿意参加一些围绕家庭和社区而举办的活动。32

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

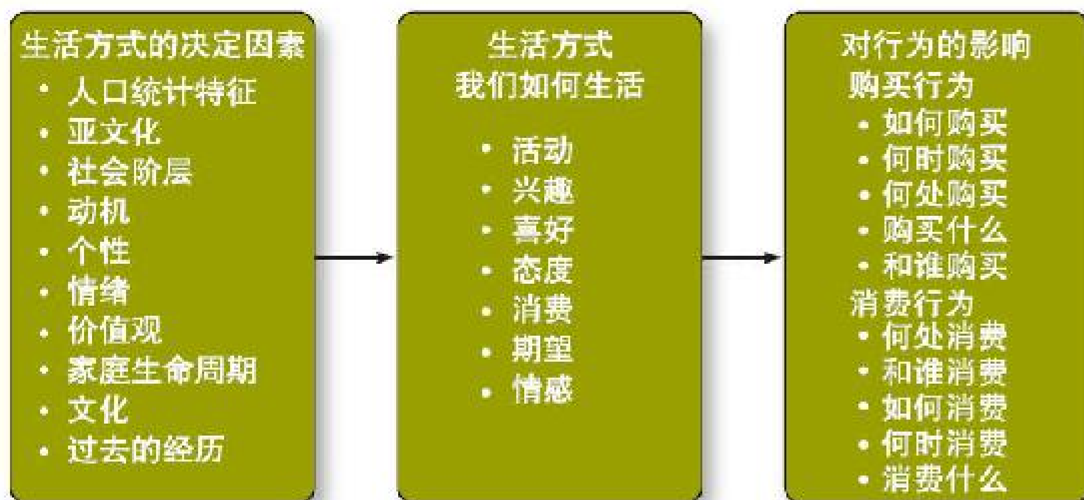


图8-4　生活方式和消费过程

个人与家庭都有生活方式。虽然家庭的生活方式部分是由家庭成员的个人生活方式所决定，但反过来，个人生活方式也受家庭生活方式的影响。

个人追求的生活方式影响需求与欲望，进而影响购买和使用行为。生活方式决定了一个人的许多消费决策，而这些决策反过来强化或改变其生活方式。

营销人员可以运用生活方式细分市场，并进行特定的市场定位。正如本章开篇所提到的那样，奢侈品品牌需要依据时尚的生活方式细分来调整自己的推广途径。类似地，那些有着极限运动生活方式的人往往有着特殊的行为、态度和消费模式，这些都是经销商必须注意和迎合的。图8-5展示了一则针对极限运动爱好者的广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 8-5

这则广告以极限运动爱好者的生活方式为目标。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客很少能明确地认识到生活方式在他们购买决策中所起的作用。例如，很少有顾客会这样想，“我将在星巴克买咖啡以保持我的生活方式。”然而，那些追求积极和广结人缘的生活方式的人也许会因为星巴克的便利性、“内在”地位和出现在那里的人而购买星巴克咖啡。所以，生活方式通常为购买提供了基本的动机和指导，虽然它的影响方式往往是间接和微妙的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生活方式的测量

试图以量化的方式度量生活方式最初被人们称为消费心理特征（psycho-graphics）。[33]事实上，消费心理特征和生活方式这两个术语经常交换使用。消费心理特征研究试图结合心理和纯粹的人口统计因素对顾客加以研究。消费心理特征或生活方式研究通常包括以下几个方面：

- 态度。对他人、地点、想法、产品等的评价性陈述。
- 价值观。人们持有的关于什么是可接受的和值得追求的信念。
- 活动和兴趣。顾客花大量时间和精力于非职业性行为，例如爱好、体育运动、社区服务等。
- 人口统计变量。年龄、收入水平、职业、家庭结构、少数族裔背景、性别、地理位置。
- 媒体使用模式。顾客使用哪一种或哪几种特定的媒体。
- 使用频率。对特定产品类别的消费情况的测量，顾客通常被分为大量使用者、中度使用者、少量使用者和不使用者。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以上信息通常由大量的被测试者（通常为500个或更多）提供，然后使用统计方法将这些被测试者按照他们的反应模式分组。绝大多数研究是从前两个或三个层面将被测试者分组，其余的层面用于对每个小组进行更完整的描述。有一些研究则将人口统计因素作为分组的依据之一。[34]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生活方式的一般模式与特定模式

生活方式的测量方法可以根据其特异性程度来构造。一个极端情况是，营销人员可以研究一个人群一般的生活方式模式。这些一般模式并不针对特定的产品或活动，因而可以广泛地用于很多产品和品牌的市场战略的制定。一般性的模式包括VALS™和PRIZM®。

另一个极端情况是，厂商可以针对与其产品或服务关联最强的个人或家庭的生活方式进行非常具体的研究。对于这些研究而言，生活方式是以特定的产品或活动为测量对象的。下面让我们深入探讨几种特定的生活方式模式。

1. 豪华跑车

保时捷调查了其购买者的生活方式，令人吃惊的是，尽管购买者的关键人口统计数据（如高教育程度和高收入）相差不多，但生活方式和动机却大不相同，其细分市场及其描述如下：[35]

• 上层人士（27%）：有野心，强调驾驶感，重视权力和控制力，希望被人关注。

• 社会精英（24%）：出身名门，有传统的家庭观和金钱观，不认为车是自我的延伸。无论价格如何，车就是车。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 高傲的人（23%）：购车出于自我满足的实现，不会在乎别人怎么看，车是对他们辛苦工作的奖励。

• 锦衣玉食者（17%）：寻求刺激，买车是为了给其本已精彩的生活增色。

• 幻想家（9%）：这个分组的人把车当作逃避工具，而不是引起别人关注的方法，事实上，拥有一辆保时捷甚至会使他们有一点罪恶感。

针对这些有不同生活方式的顾客，保时捷应该如何调整其营销策略？

2. 技术

如何运用技术对于营销人员来说非常重要。目前已经有了很多对技术和互联网生活方式的介绍，如弗雷斯特研究公司（Forrester Research）提出的技术地理细分模型（Technographics Segmentation Scheme）。[36]益百利信息系统（Experian Information System）提供了另外一种分类方式，主要对那些与技术密切相关的态度、生活方式以及应用模式等进行广泛分析。顾客细分及具体描述如下：[37]

• 向导者（31%）：该群体的特点是“科技就是生命”。他们是热情且敢于冒险的新科技使用者。他们认为新科技是改善生活的方式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人口统计学特征：青壮年及学生（最年轻的群体，平均年龄42岁）；家庭收入79 000美元，略低于平均水平；31%是非白人；主要是单身人士和男性。

科技生活方式：最先购买新电子产品的人，倾向于购买那些在手机上做广告的产品，主要用于玩游戏和社交，最近的科技产品包括iPhone、Blu-ray和Internet TV。

• 熟练工（13%）：该群体的特点是“科技是生活很重要的一部分”。在热情上比向导型群体低，但这个群体在新科技方面更有自信和见识。

人口统计学特征：年轻且有成就的人士（平均年龄43岁）；家庭收入104 000美元，高于平均水平；27%是非白人；大部分已婚且有子女。

科技生活方式：网络购物、电子邮件对购物有重要影响，科技很大程度上改变了他们的工作和闲暇时间。最近的科技是黑莓和DVR。

• 初学者（31%）：该群体的主要特点是“科技正在改变我的生活”。他们利用新科技，但仍有很大的空间，他们愿意去学习，最大的障碍是支付能力，而不是态度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人口统计学特征：事业有成的中年人（平均年龄48岁）；家庭收入95 000美元，略高于平均水平；17%是非白人；主要是已婚女性。

科技生活方式：科技主要用来搜集信息。科技是信息和购物的主要来源。最近的科技包括电脑DVD、LCD TV和卫星收音机。

• 新手（25%）：该群体的特点是“科技对我的生活影响很有限”。这一群体与涌现的科技格格不入，他们拒绝改变。渴望简单易用的设备，态度上并不投入。

人口统计学特征：成熟的成年人（平均年龄55岁）；家庭收入61 000美元，略低于平均水平；18%是非白人；主要是祖父母辈的人。

科技生活方式：对科技比较困惑，用手机只是为了打电话。很少发电子邮件。最近的技术主要是普通的DVD和DVR以及卫星电视。

图8-6中的广告会吸引以上哪一类人群？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 8-6

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

益百利信息系统做了四种和科技相关的生活方式细分。这一则广告最吸引哪一类或哪几类人群？

尽管对特定生活方式的研究非常有用，同时，许多公司也意识到一般性生活方式的研究也具有很大价值。下一步我们讨论两种公认的一般模式。[38]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

VALS™生活方式系统

迄今为止，最受市场营销人员推崇的消费心理特征研究是SBI（Strategic Business Insight）商业咨询公司的价值观和生活方式项目，即VALS™。VALS对美国成年人进行了系统分类，按照价值观和生活方式共分为8个类别。[39]

VALS基于稳定的心理学特性而建立，这些特性与购买模式紧密相关。受访者按照他们最初的动机（primary motivation）被分组，这是VALS两个维度中的一个。正如我们在第6章里看到的那样，动机是行为的决定性因素，与个性和自我概念有很强的联系。实际上，VALS的一个核心前提是，“顾客购买产品和服务并寻找能满足其个性动机的体验，以塑造他们的生活和带来实质的东西及满意感”。VALS蕴含着三种主要的动机。

• 理想动机：此类顾客根据其信念和原则而不是根据个人情感或是社会对他们的认可和期待来做出决定。他们追求产品的功能性和可靠性。

• 成就动机：此类顾客为获取社会地位而奋斗，非常容易受到他人行为和认同以及他人意见的影响。他们追求身份的象征。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 自我表现动机：此类顾客是行动导向，通过选择来表现自己的个性。他们追求的是体验。

这三个方面决定了顾客所追求的目标和行为的类型。表8-3具体描述了每一类型动机的目标、动机和行为趋势。

表8-3　VALS体系不同动机类型的区别

基本动机			
	理想动机	成就动机	自我表现动机
他们是	寻找信息	目标导向	自发的
他们做	基于原则进行选择	为强化地位而选择	为了情绪体验而选择
他们买	功能性与可靠性	成功的象征	经历
他们寻求	理解	社会认同	冒险、刺激、创意
他们追求	自我发展	自我完善	自力更生
他们坚持	冲动	冒险	自主权
他们问	我该做什么	他人想要我做什么	我喜欢做什么

资料来源：Strategic Business Insights(SBI)；www.strategicbusinessinsights.com/vals.

VALS测量的第二个维度被称为资源，反映了个人追求其占支配地位的自我定位的能力，涉及心理、体能、人口统计特征和物质条件等各个顾客能够形容的因素。从青春期到中年阶段，个体资源处于上升期，然后保持相对稳定，随着逐渐衰老，资源将逐步减少。资源是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

VALS的一个重要层面，因为它们可以帮助或抑制顾客根据自己的动机采取行动的能力。

基于这两个概念，SBI划分出了8种一般性的消费心理特征细分市场，如图8-7所示。表8-4给出了每一细分市场的人口统计特征。下面将逐一做简要描述。

表8-4 VALS体系中细分市场的部分人口统计数据

	创新者	思考者	信奉者	成就者	奋斗者	体验者	制造者	挣扎者
美国比例	10	11	16.5	14	11.5	13	12	12
平均年龄	45	56	52	41	28	24	46	70
已婚	65	75	63	72	34	25	68	45
全职工作	72	55	47	70	52	55	59	13
最近30天上了网	98	88	61	93	70	85	68	29
购买汽车	39	37	50	45	59	53	59	44
购买有机食品	26	13	6	9	5	9	6	4
步行	52	46	29	37	20	18	26	22
过去一年玩高尔夫	18	16	6	15	7	10	7	3
收听 NPR 或 PBS	23	13	3	3	0	0	0	3
顶级媒体	网络	报纸	电视	网络	收音机	杂志	收音机	电视
偏好	纸质	网络	收音机	杂志	电视	网络	电视	报纸

注：除了年龄和媒体，数字代表每组人的百分比。

资料来源：Strategic Business Insights(SBI);www.strategicbusinessinsights.com/vals.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

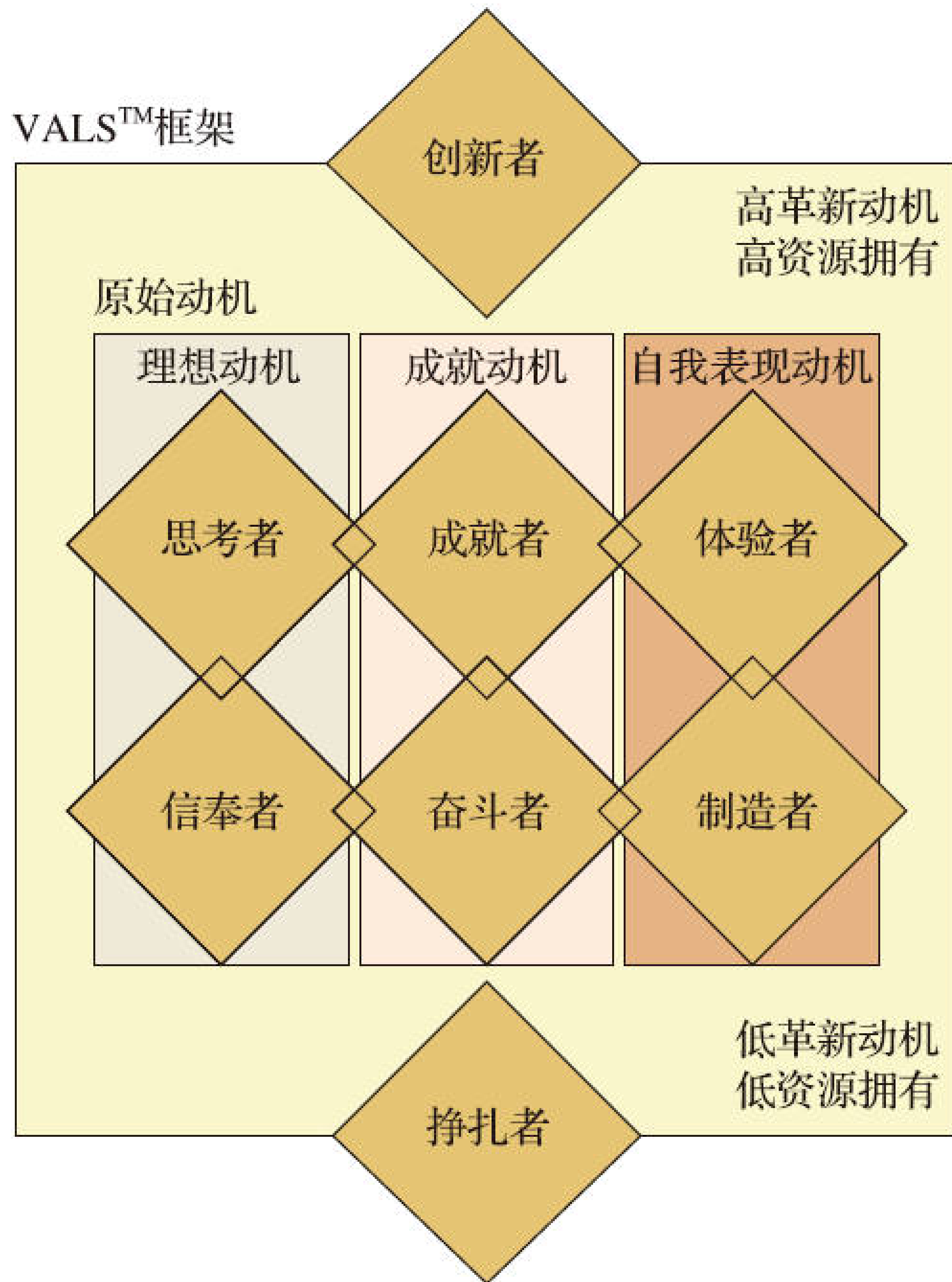


图8-7　VSLS™框架

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

VALS™系统的组分市场

创新者（innovators）：成功、老练，是高度自尊的领导型人物。他们是变革的领导者，最乐于接受新的想法和技术。如图8-8中的捷豹汽车广告所示，对其的购买反映了对高档、独特的产品和服务的高雅品位。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 8-8

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这则捷豹汽车广告针对创新者对成长的渴望和对生活中美好事物的品位。

思考者（thinkers）：成熟、满足、安逸和深思熟虑。他们中的绝大多数受过良好的教育，积极寻找支持决策过程的信息。他们追求产品的耐用性、功能性和价值。

信奉者（believers）：非常传统，循规蹈矩。因为他们比较保守，所以不愿意接受变化和新技术。他们会选择熟悉的产品和有声望的品牌。

成就者（achievers）：拥有以家庭和事业为中心的生活方式，是目标导向型群体。他们会避免对生活造成巨大刺激或改变的情况。他们喜欢高档的商品以向同事证明自己的成功。图8-9中通腾导航的广告迎合了成就者想要证明成功的想法，同时这款产品也能帮助成就者控制自己的生活，正如广告语“发现更多，实现更多”中强调的那样。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 8-9

这则通腾导航公司（Tom Tom Runner）GPS 运动手表的广告迎合了成就者想要证明成功的想法，同时这款产品也能帮助成就者控制自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

己的生活。

奋斗者（strivers）：赶时髦，喜欢有意思的东西。他们可随意支配的收入较少，兴趣也较为狭窄。他们喜欢时尚的商品，并且企图效仿物质财富更加丰富的人群。许多奋斗者认为生活是不公平的。

体验者（experiencers）：喜欢打破传统。他们积极而冲动，喜欢从新兴的、非传统的、冒险的事物中寻找刺激。他们将自己收入中的很大一部分用于时尚、社交和娱乐。图8-10中的NewMexicoEarth.org的广告对这个细分市场会十分有吸引力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

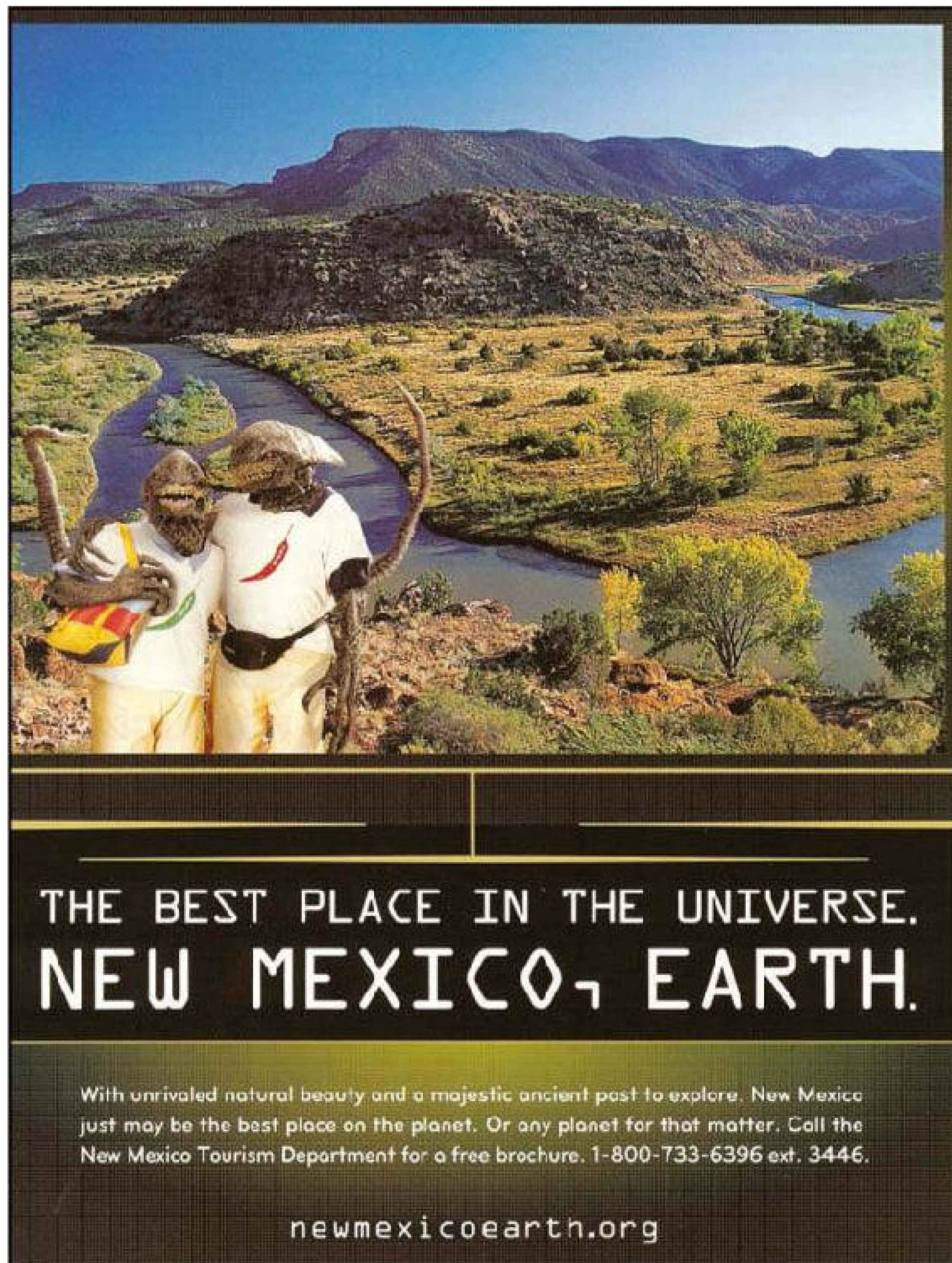


图 8-10

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

体验者较为冲动，喜欢社交。他们喜欢新兴的、打破常规的事物， 正如这则NewMexicoEarth.org 的广告中展示的那样。

制造者（makers）：重视实用性和独立性。他们会选择亲自动手的实践活动，并且喜欢与家人以及亲密的朋友度过闲暇时光。因为比起奢侈品他们更喜欢有价值的东西，所以他们买的都是基本商品。制造者更喜欢买美国本土的东西。图8-11中展示的商品会吸引这类人群。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 8-11

制造者关注家庭。家庭很实际，喜欢功能性较强的商品。这种产品迎合了家庭自给自足的动机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

挣扎者（survivors）：生活窘迫。因为他们是这些人群中收入最少的，他们没有明显的动机取向，往往感到无力。他们主要关注安全，所以他们更容易成为品牌忠实者，购买打折商品。满足这类顾客的需求对于营销人员和公共政策制定人员来说都是一项挑战。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地理生活方式分析（NIELSEN PRIZM®）

PRIZM®是尼尔森公司提出的艺术-地理-人口统计分类系统（art-geo-demographic classification system），融合了美国人口普查数据以及大量的关于产品消费和媒体使用方式的数据。依此划分出66个生活方式细分市场，美国的每个家庭都可以用这些生活方式来描述。地理-人口统计分析（geo-demographic analysis）的逻辑如下：

具有相同文化背景、收入和观念的人们，自然而然地会相互吸引。他们选择与同等的人为邻，能够互相帮得上忙并且他们的生活方式是相容的。一旦安居下来，人们会自然模仿邻居。他们采取相似的社会价值观，形成类似的品位与期望，在产品、服务的购买以及媒体使用等方面展现共同的行为模式。[40]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

PRIZM的社会集群和生命阶段集群

PRIZM将66个细分市场组合成更大的社会集群。[41]最大的社会集群基于“都市”的概念建立。都市化程度由人口密度决定，与人们的居住地有关，因而也与其生活方式密切相关。下面是4种主要的社会集群：

- 都市：人口密度高的大城市。

- 郊区：人口密度相对较大的大城市周边地区。

- 二线城市：规模更小、人口密度更低的城市或大城市的卫星城。

- 乡镇：人口密度小的小城镇和农村地区。

最广泛的生活阶段集群是按照年龄和是否有子女来划分的，这些因素对消费模式和生活方式有强烈的影响。下面是3种主要的生命阶段集群：

- 年轻人集群：单身或夫妇；35岁以下没有子女或者家里没有子女的中年人。

- 家庭生活集群：有子女居住在家的家庭。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 年长者集群：单身或夫妇；55岁以上，或者45~64岁，家里没有子女。

PRIZM还将每一社会集群和生活阶段集群按照财富水平进一步细分；因为财富水平是社会活动、消费模式和生活方式的决定性因素。尼尔森公司还将其一般的PRIZM信息与顾客的顾客数据库合并起来，以进一步提高准确性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

PRIZM细分市场的例子

我们仅对6种特定的细分市场做简要描述，并借此说明如何运用PRIZM系统制定成功的市场营销战略（可访问www.MyBestSegments.com网站得到全部66个细分市场的资料）。

• 年轻的电脑通（都市/年轻人集群：PRIZM细分市场04）。年轻、高消费、有悟性，居住在时尚的地方，接受过高水准的专业教育，民族成分多元。他们居住的社区里有许多公寓、健身俱乐部、时装店、餐馆以及各种各样的酒吧，从卖果汁和咖啡到卖啤酒的酒吧都有。他们看独立电影频道的节目，开着像奥迪A3这样的车。

• 贵族阶层（郊区/家庭生活集群：PRIZM细分市场02）。这是城郊富人家庭的典范：拥有上百万美元的房屋、精心修剪的草坪和高档汽车，去高档私人俱乐部。这种第二富有的生活方式主要是有子女的已婚夫妇，受过高等教育，以亚裔最为集中，一般是商业主管、经理或专业人士等，拥有六位数的收入。他们观看点播视频，开着像奥迪A8这样的车。

• 小城镇里的“鸡头”（乡镇/年长者集群：PRIZM细分市场09）。年长、上等阶层、受过大学专业教育。他们常常是其小社区里的领导人物。这些高收入的空巢夫妇喜欢成功的外在标志，包括拥有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乡间俱乐部、拥有较大的投资组合以及在电脑科技上随意消费。他们在电视上观看类似于三冠的体育赛事，开着像凯迪拉克DTS这样的车。

• 市井人物（郊区/年长者集群：PRIZM细分市场15）。市井人物形成于战后婴儿潮时期，是由城郊的年轻家庭细分市场和年长的空巢夫妇细分市场演变而来的。这些稳定的社区中的房子后院有游泳池，里面很大一部分的住宅建于20世纪五六十年代，居民大多为白领经理和专业人士，并且目前处于事业的顶峰时期。他们观看类似于《24》的电视节目，开着像斯巴鲁森林人这样的车。

• 年轻的乡下人（乡镇/年轻人集群：PRIZM细分市场48）。年轻的乡下人多为年轻、躁动的单身人群。这类人只有中低等收入，受过高中教育，住在国内城市远郊小镇的小公寓里。尽管从事服务业工作，收入很低，但他们还是试图以运动、汽车和约会为中心，来过一种时尚的快节奏的生活。他们观看世界摔角娱乐公司的摔跤比赛，开着像道奇公羊这样的车。

• 老年人（乡镇/年长者集群：PRIZM细分市场55）。这个分类主要是退休后的生活方式，大多是由65岁以上的单身人士或夫妇组成。这些受过高中教育的老年人住在小村庄的小公寓内，一年房租不到35 000美元，其中1/5的居民住在养老院。对于这些年长的居民来说，日常生活主要是由一些安静的活动构成，如看书、看电视、玩宾果游戏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或是做一些手工。他们观看价格竞猜节目，开着像水星黑貂（Mercury Sable）这样的车。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

PRIZM在营销战略中的应用

拉斯维加斯赌场的营销

拉斯维加斯的一家赌场运用PRIZM系统来确定其核心顾客和核心市场，以及未来的增长机会。该赌场在PRIZM系统输入顾客资料，把他们归类于66个细分市场中的某一个。通过这些数据，它能够找出哪些细分市场代表其核心顾客。这些细分市场包括：年轻的电脑通、小城镇里的“鸡头”和市井人物。尽管这几个细分市场的人们各有不同，但他们有一些共同点，如都受过高等教育、喜欢旅行、较为富裕。

该赌场也关注对其业务最不感兴趣的细分市场，包括年轻的乡下人、老年人。与该赌场的核心顾客相比，这些细分市场的人们都是低教育程度、低收入的，他们喜欢安静的、离家近的活动。

最后，该赌场寻找那些有很大潜在机会的细分市场，例如贵族阶层，他们与核心顾客在教育程度、收入和旅行这些关键特征上相似。

识别出有高机会的细分市场后，该赌场重新定位，针对这些目标人群调整营销活动，同时保持其核心顾客。通过了解它的核心顾客，以及在核心市场中可能有其核心顾客的家庭，该赌场以合算的成本成功地吸引到了新的、有利可图的顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

国际生活方式

本章中所讲的VALS和PRIZM方法都是针对美国的情况。但是，VALS在日本和英国也有相应的体系。正如我们在第2章提到的那样，营销正逐渐成为全球性活动。如果有跨文化的可辨识的生活方式细分市场，营销人员就能够制定相应的跨文化战略。尽管在语言或者其他方面有所不同，但是不同文化下追寻相似生活方式的人群，总是会对相同的产品特性和沟通主题有类似的反应。

毫无疑问，人们已经为开发这样的系统做了大量的尝试，[42]其中大的国际广告公司和营销研究机构处于主导地位。罗珀·斯塔奇全球公司（Roper Starch Worldwide），一个全球性的营销研究和咨询公司，在亚洲、美洲以及欧洲调查了35个国家的大约35 000名顾客，[43]目的是构建一个基于潜在核心价值观的全球市场细分系统。该公司的一名管理人员指出：

我们要找的是最基本的价值观，那些决定着他们是谁的最根本、最稳定的东西，由此理解引发他们态度和行为的潜在动机。[44]

调查内容揭示了6种全球生活方式的细分市场，如表8-5所示。尽管这些生活方式在他们研究的所有国家中都存在，但在不同国家的比例却有所差异，例如亚洲的奋斗者比例很高。除了语言之外，图8-12

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中魅力惠（MEI.com）的广告对全球的奋斗者细分市场都有吸引力。营销人员把相对标准化的广告主题考虑在内，常常使用这类广告来吸引各种不同文化的生活方式细分市场。

表8-5　罗珀·斯塔奇全球公司所确定的全球生活方式细分市场

奋斗者（23%）崇尚物质和职业目标，追寻财富、地位和权力；喜欢电脑和手机，但没有时间接触报纸以外的媒体；多为中年人，男性居多，亚洲（33%）较多
虔诚者（22%）看重责任、传统、信仰和服从，尊重长者。他们最不关注媒体和西方品牌。女性居多，在发展中的亚洲国家（如菲律宾）、非洲、中东国家最为集中，而在发达的亚洲国家（如日本）和西欧人数最少
利他主义者（18%）关心社会事务和社会福利；多为受过良好教育的中年人（中位年龄为44岁）；女性居多，在拉丁美洲和俄罗斯最为集中

（续）

亲密关系者（15%）看重家庭和私人关系，是无线广播的重度使用者，喜欢厨艺和园艺，是熟识品牌的目标顾客。男女比例相差不多，在欧洲和美国（25%）最为集中，而在发展中的亚洲国家人数最少（7%）
乐趣搜寻者（12%）崇尚冒险、刺激和乐趣；是电子媒体的重度使用者，关注时尚，喜欢去餐馆、酒吧和俱乐部；他们是最年轻也是最全球性的群体。男女比例接近相等，在发达的亚洲国家较为集中
创新者（10%）关注知识、教育和技术；是书籍、杂志和报纸等媒体的重度使用者。他们还领导技术潮流，包括拥有电脑和网上冲浪。男女性别平衡，在拉美和西欧国家较为集中

资料来源：Global Lifestyle Segments，Roper Starch Worldwide.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 8-12

魅力惠的广告对奋斗者有很强的吸引力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第四篇　顾客决策过程

第9章　情境的影响

引言

你是否意识到，公司会根据天气以及它是如何变化的，以地理条件为基础改变其营销策略？天气的变化是非常重要的，因为天气造就了营销人员推出某种产品的“情境”。例如，当温度骤降时，顾客会偏离他们平常的购买模式。这意味着人们会更多地购买某种商品，如金宝汤的炊具，以在寒冷的冬日做一顿可口的热乎乎的饭菜。有时人们也会购买不同的产品如厚夹克衫。[1]Planalytics可以帮助市场营销人员监测和应对天气变化。它是一个以地理为基础的系统，着眼于“瞬时条件”（关于瞬时条件我们随后会有解释）。Planalytics提供预测天气驱动的需求（WDD）的方法，某种程度上，可以理解为“在某段时间/某个地点，顾客因为感知到天气变化而产生的对一系列产品和服务的需求，WDD是这个需求的数值表示”。感知会随着时间/地点变化，因此创造了情境，营销人员可以利用这个情境。就像Planalytics的首席执行官所说的：市场营销中的情境就像是挖金子的矿床，针对某一情境的市场营销对于产品制胜起着至关重要的作用。

下面给出两个利用Planalytics调整市场营销策略的例子：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 金宝汤——依据每天、每周、每年的天气变化，创造了自己的“痛苦指数”，而红利点就是雨天或雪天。当痛苦指数达到一定的数值，金宝汤就会向市场投放鸡汤的广告。它利用这样的方法调查并划分了30多个地理细分市场，现在这家企业正在尝试创造流感指数。

• Lands’End——这是一家全球性的零售商，它把天气信息用于预测和安排企业的生产量、调整促销产品和促销策略等用途。“不寻常”天气模式的功能之一是可以调查历史需求，以便为将来的折扣提供依据。所以，如果有一年英国的春季特别热，某些产品的销量就会很高（例如轻薄型的衣服），而为了处理过剩的库存，在下一年这些产品会有相应的折扣。

新型媒体同样适用，谷歌就可以追踪到与天气有关的物品的购买“趋势”，如热可可，还可以追踪到适合那些午餐时间非常短的人群的午餐。那么，你的天气情境是什么呢？

正如我们书中使用的模型所述，购买决策和消费过程总是发生在特定情境下，因此，在分析决策过程之前，我们必须首先理解情境。在本章，我们将分析消费发生的情境，情境影响消费行为的方式，情境的关键特征，礼仪情境的性质和基于情境的营销策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情境影响的性质

顾客不会对企业呈现的营销刺激物（如广告和产品）孤立地做出反应，而是对营销影响和情境同时做出反应。为了了解顾客的行为，我们必须了解顾客；了解使顾客做出反应的目标物（如使顾客做出反应的产品或广告）；了解反应发生时的情境。[2]

情境影响（situational influence）是指所有那些依赖于时间和地点，且与个人对属性的认识和刺激物无关，但对顾客现时的行为具有影响的因素。[3]因此，一般而言，情境是与顾客和刺激物不同的因素，但也有例外，如顾客或刺激物的暂时（相对于稳定）特征，它往往在特定的情境中出现，甚至是这个情境引起的。比如，一个顾客可能在大多数时候都是乐观的（稳定的特征），但在看完一个公司广告中令人不快的消息后可能变得不开心。这种负面情绪就是由周围媒体环境引起的短暂状态（情境因素），这样的暂时性情境还包括生病和时间压力。顾客介入受到情境的影响，某些顾客只有在需要购买时才会真正介入。

市场营销学的一个重要发现是，顾客的反应和行为通常因情境变化而改变。在前面的章节中，我们已经提过一些这样的例子。比如，一个原本不错的广告或店内摆设可能在拥挤的环境中会变得无法吸引顾客（第4章）；或在非购买情境下，一个极具说服力的广告对顾客的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响要比在购买情境下小得多（第7章）。图9-1表示了情境、营销和个人之间的相互关系。

消费过程发生在四种广泛的情境下：沟通情境、购买情境、使用情境以及处置情境。下面对每一种情境分别进行叙述。

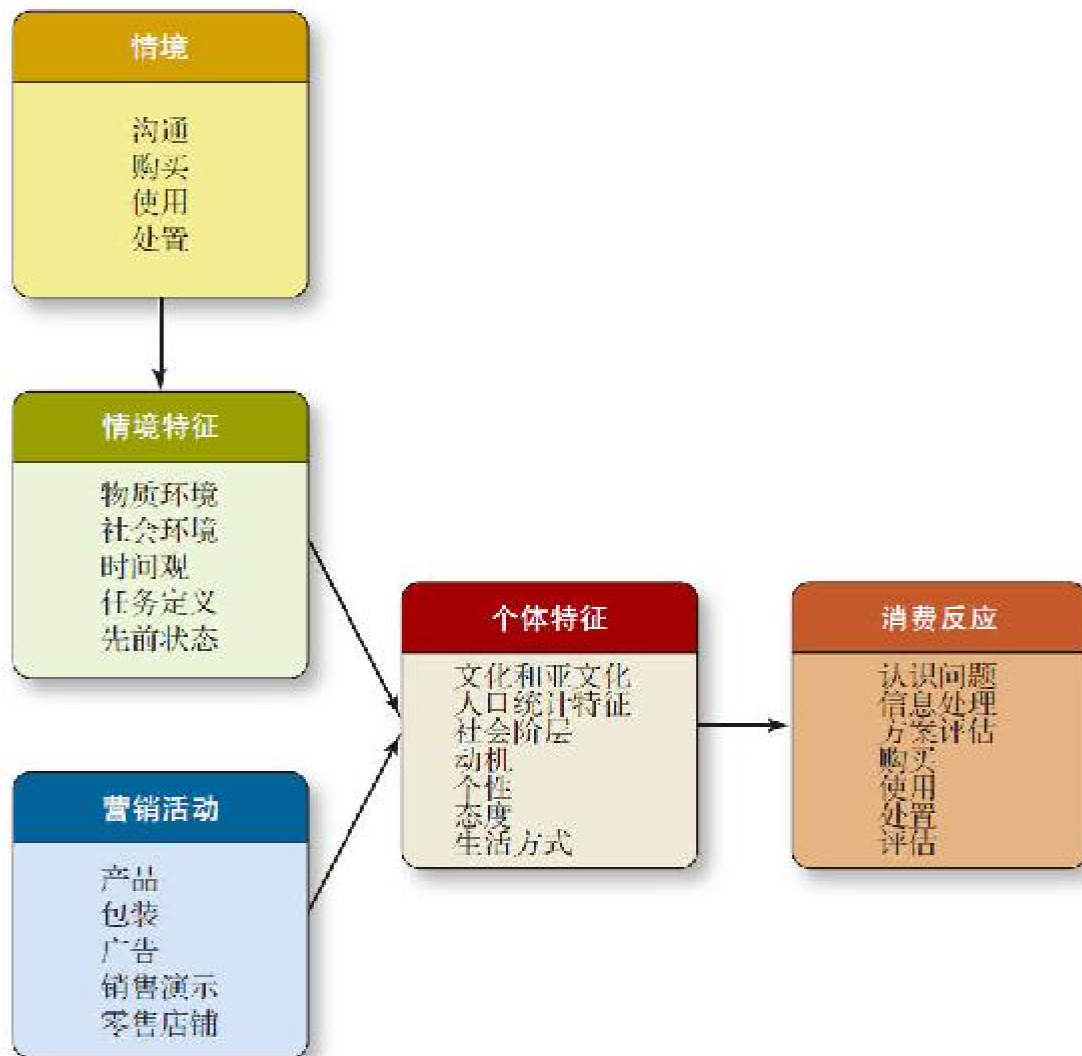


图9-1　情境的影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

沟通情境

沟通情境（communications situation）是指对顾客行为产生影响的信息接收情境。独处还是与他人在一起，心情好坏，匆忙与否，都影响着我们接收营销信息的程度。是在一个愉快的电视节目上做广告好，还是在一个悲伤的节目中做广告好？或者是在舒缓的节目中还是在激动人心的节目中播放广告好？这是营销人员必须回答的涉及沟通情境的一些问题。[4]营销人员通常试着将他们的广告放置在恰当的情境中，以提高广告的有效性。一些公司甚至要求它们的广告在情境对公司或行业不利时能起到正面的“促进”作用，比如摩根士丹利公司和BP公司。这些政策所隐含的伦理问题是什么？[5]

营销人员要在顾客对产品感兴趣并乐于接受宣传时传递有效的信息。然而，发现处于这种状态且具有浓厚兴趣的潜在购买者并非易事。例如，想象如下情境中营销人员在与顾客沟通时会遇到的困难：

- 你最喜欢的球队刚输掉了本年度最重要的一场比赛；
- 明天将开始进行期末考试；
- 你的室友在看喜剧节目；
- 你得了流感；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 在寒冷的夜晚驾车回家，而汽车的取暖器坏了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购买情境

各种购买情境同样能影响顾客的行为。和子女一起购物比没有子女陪同时，妈妈的购买决定更易受子女们的影响。缺乏时间，如在课间购物，会影响店铺的选择、所考虑品牌的数量以及你愿意支付的价格。从更基本的层面来说，顾客是否处于“购买状态”会影响他们的一系列行为，包括对广告的反应、购物行为等方面。例如，比较你在商店里闲逛和去那里更换坏掉的DVD机两种情境，行为会有多大的不同？

为了发展旨在提高产品销售的营销策略，营销人员必须理解购买情境（purchase situations）是如何影响顾客的。例如，在以下购买情境下，你购买饮料的决定会有什么不同？

- 你的情绪非常糟糕。
- 一位好朋友说：“那种饮料对你有害。”
- 你逛的商店没有你喜欢的品牌。
- 你进店时看见收银台排着长队。
- 你与某人在一起，想给其留下深刻印象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使用情境

在下面各种使用情境下，你想喝什么饮料？

- 你完成最后一门考试后的星期五下午。
- 同父母共进午餐。
- 在一个寒冷并有暴风雨的晚上，刚用完晚餐。
- 同一个你几年未见的朋友一起进餐。
- 当你感到伤心或想家的时候。

营销人员需要了解他们的产品适合或可能适合哪些使用情境（usage situations）。利用这些信息，营销人员可以告诉顾客，他们的产品如何在每个相关的使用情况下创造顾客满意。例如，最近的一项研究表明，每日食用1.5杯燕麦食品会降低胆固醇，通用磨坊公司应该如何利用这个结论增加其燕麦食品的销量呢？最近的一则广告描绘了这样的一个场景：一位因上班而很晚回家的父亲，回到家里晚餐吃切里奥斯（Cheerios）谷物麦片，当他的小女儿问他为什么要这样时，他回答说：“因为晚上吃味道也很好。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

研究表明，这种扩展使用情境的战略对产品的销售会产生很大的促进作用。[6]例如，古驰公司将其手提包的用途从传统的两种（日常使用和搭配时装）扩展为“使用空洞”。现在，该公司的产品包括色彩斑斓、种类繁多的周末手提包、零钱包、手袋、腕包等。它的目标是让顾客了解适合各种使用情境的包，然后为其创造使用情境。[7]邓肯甜甜圈大部分是被顾客用作早餐，只有约34%的人把它当作零食。对此，唐恩都乐公司（Duckin Donuts）为了应对这种情况，开发了一种简单但是富有想象力的自制点心和甜点食谱，如可可甜甜圈和草莓起司，以吸引顾客把公司的产品用于新的用途。该公司还开发专门为特定情境限时供应的产品，例如在情人节的时候推出心形的“丘比特的选择”。[8]

图9-2中GoGo Squeez的广告，是公司为其品牌扩展使用情境的一个例子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 9-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

GoGo Squeez 品牌的广告展现了公司想要扩展品牌使用情境的另一个例子。

许多产品被特定的使用情境所定义。如果公司能为品牌扩展出一系列的恰当使用情境，那么就能得到显著的销量提升。这则GoGo Squeez品牌的广告就是在告诉顾客，苹果酱可以在多种情境下使用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

处置情境

在产品使用前或使用后，顾客必须经常处置产品或产品的包装。正如我们将在第14章分析的，涉及处置情境（disposition situation）的决策可能产生备受关注的社会问题，同时也可能给营销人员提供机会。

一些顾客认为，方便处置是产品本身的一项重要属性，这些人也许只购买那些易于回收的物品。对旧物品的处理通常是在购买新产品之前或与购买新产品同时进行。例如，大多数顾客在使用新床之前必须移开他们的旧床。为了制定出更为有效且符合伦理的产品与营销计划，营销人员需要了解情境因素是如何影响处置决定的。政府和环境保护组织为了鼓励对社会负责的处置决定，同样也需要了解这方面的知识。

在以下情境下，你的处置决定会有何不同?

• 在购物中心，你喝完了一听罐装软饮料，附近有一个垃圾箱，但没有可回收的标志。

• 在课后你看完了一份报纸，但突然想起要赶去观看一场已经开始的篮球赛。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 你和两个朋友一起喝完了饮料，朋友们将可回收的空罐扔进了附近的垃圾箱。

• 如果将旧冰箱送往一个地方性的慈善机构，将被接收；垃圾处理人员把旧冰箱拖到垃圾处理中心，每台收费15美元。你刚买了一台新冰箱。你认识的人中没有一个有小卡车或货车。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情境特征和顾客行为

上述情境可以描述为几个维度，这些维度决定了情境对顾客行为的影响。我们将描述五个关键的维度——现实环境、社会环境、时间观念、任务定义和先前状态。[9]这些情境因素的研究主要在美国进行。尽管在不同文化下同样的情境特性也会存在，但营销人员不能想当然地认为不同文化下的顾客对这些情境特征的反应是相同的。例如，拥挤的商店对美国顾客和对印度顾客会产生不同的情绪反应。[10]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

现实环境

现实环境（physical surroundings）包括装饰、音响、气味、灯光、气候，以及可见的商品形态或刺激物周围的其他物质。现实环境是一种广泛应用的情境影响形式，这方面的研究成果在零售领域已经得到多方面运用。顾客观察从一个方面深入讲述了零售业的现实环境——人体模特。

顾客观察

人体模特，不仅仅只是个商店模型

也许跟“人靠衣装”一样真实的是“衣装靠模特”。[11]在一项调查中，42%的顾客表示人体模特身上的展示会影响他们的决策。[12]

随着线上零售不断地侵蚀实体店的销量，“所有百货商店都将变成博物馆，并且所有博物馆都将变成百货商店”的预言也变得越来越真实，实体店于是决定用人体模特来赢回它们的战场。以前，平淡苍白、五官模糊（甚至都没有头）的人体模特躯干隐没在背景当中，现在它们被替换成了新品种的人体模特——有着极其吸引人的造型和令人震惊的逼真外表。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如今的人体模特已经不再是过去那些苍白的衣服架子，而是为了体现品牌个性而创造的。例如，耐克的人体模特栩栩如生的动作变换，表现出运动的能量与活力，Guess的人体模特的T台造型是体现时尚优雅与自信的范例。

人体模特长久以来都是沉默的销售员，在影响购买行为方面，是排在家人和朋友之后的第三名。事实上，真实、大尺寸的人体模特是更好的销售员。最近的研究表明，当女人看到人体模特与自己身材相仿时，购买衣服的可能性提高了三倍。梅西百货（Macy’s）、诺德斯特龙（Nordstrom）、英国德本汉姆（Debenhams）百货公司正在或者计划使用更加真实并且符合身材比例的人体模特。为了更充分地了解女性身材而开展的相关调查，对数以千计的女性进行了身体扫描。美国最大的婚纱连锁店大卫婚纱（David Bridal）基于这一结果推出的人体模特，具有更丰满的腰部和更贴近实际的不完美之处。

人体模特写实化的另一个趋势是，没有把做出更真实的身材类型作为重点，而是专注于给人体模特增添写实化的细节，包括耳洞、文身，为更好地展示衣服、戒指，配备可活动的四肢和有关节的手指。人体模型的不断发展使其不再只是一个沉默的销售员，有些人体模特还是数据收集器。EyeSee品牌的人体模特和传统模特外观相同，只是它的眼睛嵌有可以捕捉行人数据的摄像头。数据传输给人脸识别软件，挖掘出购物者的年龄、性别、种族，并用来预测开展营销活动和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店铺展示的形式。考虑到顾客隐私，EyeSee品牌的人体模特不会记录或传送如生物特征数据这类敏感数据。

人体模特不仅仅是商店模型，还能提升实体店购物的体验，其散发的魅力吸引顾客进入店铺，它挑逗的姿势成功捕捉了顾客的注意力，尺寸和细节也能更好地激励顾客去购买。人体模型作为商店的形象大使，宣传了品牌形象还卖出了衣服。

延伸思考

1.在你所逛的店里，有没有看到新的人体模特？你的反应是什么？

2.新体型的人体模特更关注女性而不是男性。男性会更关注与自己身材相仿的人体模特身上穿的衣服吗？

3.数码人体模特在路过的顾客不知情的情况下采集数据，这是符合道德的么？

零售店的外部因素（如建筑、布置和分类摆设）对顾客的购物体验有很大影响。此外，店铺内部装修往往是为了引起购物者的某种具体情感而设计的，对其购买起到重要的提示或强化作用。店铺的所有现实环境（包括灯光、设计、商品的摆放、固定设备、店面、色彩、声音、气味和销售人员的穿着与行为）共同营造某种氛围，从而影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客的购买倾向。[13]一家经营时尚服饰的商店希望通过固定设备、摆设和色彩来体现其高档、独特、新颖的整体风格（见图9-3）；另外，商店的员工也应在他们的外表和服装上展现这种风格。图中还展示了它与所谓的折扣零售商的区别。需要注意的是这两种零售并没有高下之分，都是试图为其目标顾客创造恰当的氛围。



图 9-3

零售商店内部应该提供一个与目标市场、生产线、理想中的店铺相一致的现实环境。

零售环境所有真实特征的总和被称为商店氛围（store atmosphere）或环境（见第9章）。商店氛围会影响顾客对该商店商品质量的判断和对该商店的印象，也会影响购物者的心情和进店逗留的欲望。气氛调节（atmo-spherics）是指商店的管理者通过调节真实环境，使购物者产生某种特定情绪的过程。[14]气氛调节对于网上购物也十分重要，越来越多的营销人员开始关注这个问题。[15]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在服务机构如医院、银行或者餐厅，商店氛围也被称为服务环境（service-scape）。[16]图9-4根据顾客接受服务的原因和服务时间的长短对服务进行分类。接受服务的原因按照完全功用主义（如干洗）到完全享乐主义（如按摩）的顺序进行分类，服务时间从几分钟到几天或者几星期不等。随着享乐动机的强化和服务时间的延长，现实环境特征及其引发的情绪变得越来越重要。因此，对于度假胜地，现实特征可能和无形服务一样重要或比它更重要。

正确理解图9-4是非常重要的。该图显示，从服务体验的角度看，现实环境对星巴克远比对干洗店重要，当然，这并不是说干洗店的现实环境不重要。实际上，在井然有序的专业化环境下获得洗衣服务相较于在杂乱无序的环境下获得服务会更令顾客感到满意。更重要的是，该图显示，随着消费目的向享乐方向移动，有形的现实因素的相对重要性也随之增加。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图9-4 服务环境的分类

分析了不同情况下现实环境的重要性之后，接下来将分析它的一些构成要素。

1. 颜色

正如我们在第4章中提到的，特定的颜色和颜色特征可以引发与注意力相关的兴奋和刺激。亮色调比暗色调更吸引人，而暖色调（如红色和黄色）也比冷色调（如蓝色和灰色）更能吸引人。[17]哪一种颜色最适合室内装饰？答案是，视情况而定。主色调倾向使用冷色调（如蓝色），因为它能提高销量和顾客满意度。[18]但是，暖色调吸引注意力的作用也不容忽视，可以把它当作强调符号用在零售商希望顾客注意的地方，刺激顾客购买。[19]冷色调则可以让人放松，从而缓减顾客等待的焦虑。[20]

正如第2章所述，颜色在不同文化背景下的含义是不同的。因此，颜色和所有其他的现实环境因素都要根据文化背景进行设计。

2. 气味

越来越多的证据表明，气味能对顾客的购物行为产生影响。[21]一项研究发现，有香味的环境会让顾客产生再次造访该店的愿望，提高对某些商品的购买意愿，降低对购物时间的敏感度。[22]另一项研究发

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

现，某种香味增加了拉斯维加斯赌场的老虎机的使用。[23]第三项研究发现，在零售环境中出现某种香味会增加顾客在店内的愉悦感、兴奋感、花费的时间和金钱。[24]第四项研究则发现，有香味的环境可以提高人们对品牌的回忆和评价，尤其是对不熟悉的品牌。令人心旷神怡的气味可以增加人们评价品牌的时间（即提高注意力），从而增强记忆。[25]

基于以上研究，我们不难理解为什么空气清新剂产业可以蓬勃发展。[26]然而，营销人员还有很多需要学习的，关于气味应在什么时候、什么条件下以及如何有效地运用于零售环境。[27]另外，香味的偏好是非常个人化的，一些人喜欢的气味，其他人可能讨厌。还有，一些购物者反感任何故意添加到他们呼吸的空气中的东西，而另一些人则可能担心会过敏。[28]

3. 音乐

音乐能影响顾客的情绪，而情绪又会影响众多的消费行为，对传统零售业和网络购物都是这样。[29]慢节奏与快节奏的背景音乐对餐馆而言哪种更合适？表9-1显示慢节奏音乐相较于快节奏音乐可以为一个餐馆增加15%的毛利！然而，在得出所有餐馆应播放慢节奏音乐的结论之前，应对表9-1做一番仔细分析。慢节奏音乐似乎能够使顾客更为放松并延长在餐馆的用餐时间，从而增加从吧台购买商品的数量。但是对于更为依赖顾客周转的餐馆，快节奏音乐可能更好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表9-1 背景音乐对餐馆顾客的影响

变 量	慢节奏音乐	快节奏音乐
服务时间	29 min	27 min
顾客用餐时间	56 min	45 min
顾客流失比例	10.5%	12.0%
购买食物数量	$55.81	$55.12
在吧台购买商品的数量	$30.47	$21.62
估计总利润	$55.82	$48.62

资料来源：R.E.Milliman,“The Influence of Background Music on the Behavior of Restaurant Patrons,” in the Journal of Consumer Research,September 1986,p.289.Copyright © 1986 by the University of Chicago.Used by permission.

除了节奏，音乐的其他因素也很重要。比如，研究表明，播放符合顾客偏好的音乐可以改善顾客的满意度和愉悦感，延长逗留时间，增加花费，提高服务感知质量，形成良好的口碑。另外，研究表明，能够激发中等（相对于极低和极高）程度感官刺激的音乐能够最大化地提升销售额。[30]

由于音乐能对购物行为产生影响，为了满足特定零售商的独特需求，一些企业开发了音乐项目。一个新兴的趋势是播放更多“前景音乐”（fore-ground），使其成为购物经历的一部分，并塑造店铺形象。美国企业研究所（AEI）是前景音乐的主要供应商，它对每一个委

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

托店铺的顾客进行广泛的人口统计和心理特征分析，年龄结构、购买方式以及每天各时段的客流量都被详尽分析。AEI的发言人这样描述他们采用的方法：

我们创造把声音、影像、灯光和建筑融为一体的环境，给品牌一个声音赋予其情感，这种情感能延长顾客的购物时间、增加消费和回头率。[31]

例如Abercrombie & Fitch、Banana Republic、Bath & Body Works和Eddie Bauer都让AEI这样的公司为它们的连锁店营造适当的和一致的购物环境。

4.拥挤状态

店内拥挤会对零售店和顾客产生负面影响。[32]当越来越多的人进入商店或店铺商品陈列过于密集时，会使购物者感到拥挤和受限制。很多顾客会觉得不快，并采取办法改变这种处境。最常用也最基本的方法是购买更少的商品和更快做出决策，以减少在商店内停留的时间。结果是，顾客满意降低，购物体验不愉快，降低了再次光顾的可能性。

营销人员在设计卖场时，应尽量减少顾客的拥挤感。当然，这是比较困难的，因为顾客通常在特定时间（节假日或周末）进行购物。在大多数时间里，店铺面积过大会超出实际需要，要支付额外的费

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用；但是在购物黄金时段，顾客对拥挤的不满又会给零售商造成损失。所以，零售商必须在两者之间做出取舍。聘用更多的职员，增加收银台以及类似的方法都可以在高峰时期增加客流量，减少拥挤的感觉。此外，近期研究表明，音乐的节奏同样十分重要。具体而言，慢节奏的音乐会抵消由于拥挤而带来的负面情绪。由于相对于扩大店面或人员扩充，调整音乐节奏的成本更为低廉，故这对营销策略来讲很重要。[33]

营销人员必须注意跨文化的区别，因为个人空间和对拥挤的感知会因文化的不同而不同。例如，一项研究发现，在举行娱乐活动时，如游园活动或音乐会，中东地区的顾客比北美地区的顾客对拥挤的感知更低，也更能适应拥挤的环境。[34]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

社会环境

社会环境（social surroundings）是指特定场合中的其他人。我们的行动通常受周围人的影响。考虑一下，在下列情境中你会穿什么衣服？

- 为期末考试独自复习。
- 跟别人约好在图书馆一起准备期末考试。
- 去一家高级餐厅约会。
- 跟未来的雇主约好进餐。

图9-5展示的是一家公司将产品定位于非正式而不是正式的社交场合。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

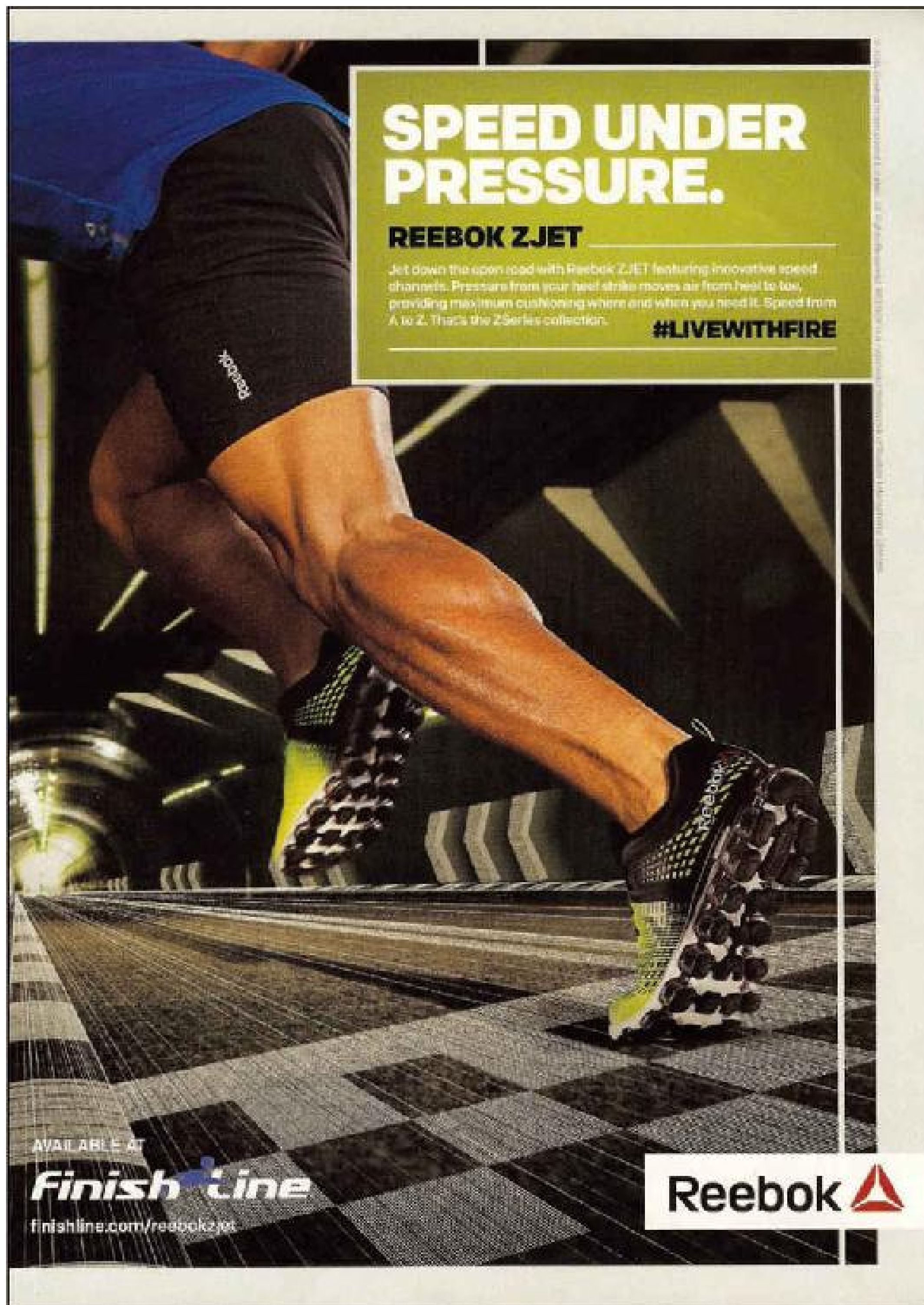


图 9-5

在不同社交场合的穿着有不同的风格。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个体倾向于服从群体预期，当行为具有可见性时，情况尤其如此（见第3章）。因此，社会情境对我们的行为而言是一种重要的影响力量。购物以及很多在公众场合使用的品牌，都是高度可见的，它们无疑会受到社会情境影响。[35]对于那些容易受人际关系影响的人来说，情况尤其如此。例如，最近一项研究表明，顾客在公共场合（与单独消费的场合相比）会更倾向于多元化的消费行为，即便这意味着他们可能消费不喜欢的产品。其中的原因是，顾客觉得如果他们的消费行为多元化，大家对他们的评价会更为积极（如更有趣、有意思、振奋人心）。那些对人际关系敏感的人更容易产生这种倾向。[36]

营销人员已经开始注意社会环境对尴尬的影响。尴尬（embarrassment）是一种负面的情绪，受到产品和环境的影响。特定的产品（如避孕套、助听器等）会让人们感到尤其尴尬，尴尬的产生是因为购买或使用过程中有别人在旁边。因为尴尬可能会阻碍购买，营销人员必须特别重视这点。有研究表明，如果顾客对购买某种产品很熟悉，其尴尬感会减少。因此，营销人员应该试着在广告中展示这样的情境，购买可能引发尴尬的产品时没有引起尴尬。对于一些极端敏感的产品（如成人尿布），营销人员可以提供送货服务，并谨慎处理标签，从而完全避免尴尬。[37]

上街购物为顾客提供了家庭之外的社会体验，如结识新朋友、遇见老朋友或仅仅是为了接近人群。有些人购物是为了追求一种地位和

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

权威，因为营业员或销售人员的工作就是为了伺候顾客，购物使得这些人获得在其生活中缺乏的某种尊重和声望。所以，有时顾客购物并不仅仅是为了购得产品，而是出于对社交的需求。与他人一起购物同样可以引发冲动性购物。事实上，与独自购物相比，和密友一起购物会增加冲动性购物，然而和亲密的家人一起则会减少冲动性购物。似乎顾客认为朋友和家人的标准会不一样，比方说朋友比家人更能接受冲动性购物。[38]

作为营销人员，很多情况下你无法控制某种情境下的社会特征。例如，当一则广告通过电视传播给受众时，广告经理不能控制在播出时段有谁在收看。然而，广告经理还是可以利用有关知识，了解哪些节目一般是独自看的（白天与工作时间播放的节目），哪些节目是全家人一起看的（黄金时段播出的或家庭喜剧）以及哪些节目是一群朋友一起看的（超级碗），然后适应上述各种情形调整传递的信息。营销人员还可以在广告中宣传社交消费的观念，促使顾客在决策时考虑社交因素。比如，最近的一项研究表明，广告中名人宣传的品牌个性（有趣和成熟）只有在社交情境被激发时才能影响购买意愿。[39]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时间观

时间观（temporal perspectives）是指时间影响顾客行为的情境特征。时间作为一种情境因素会在很多方面发挥作用，[40]花费在某次购买上的时间长短对顾客购买决策具有重要影响。一般来说，可用的时间越少，信息搜寻就越少，能够运用的信息就比较少，使得购买更仓促，由此做出不满意的购买决定的可能性会提高。[41]另外，研究显示时间压力的增加会导致对零售商的感知服务质量的降低。[42]

有限的购买时间也会减少所考虑的备选产品的数量。双职工家庭和单身父母所面临的日益增长的时间压力会提高形成品牌忠诚的可能性，尤其是对全国性品牌的产品。原因是，时间压力很大的顾客由于没有时间逛商店和对各种品牌进行比较，从而倾向于选择全国性品牌和“知名”品牌，以此降低风险。

时间也会影响我们对店铺的选择。[43]一些零售商店就充分利用了时间这个因素。最成功的也许是7-11连锁店，该商店几乎是排他性地针对那些匆匆忙忙或在正常购物时间之外购物的顾客。

在某种程度上由于很多双职工家庭和单亲家庭有时间压力，网上购物迅速发展。网上购物有两个重要的与时间相关的好处：第一，节约了进行特定购买的大量时间；第二，顾客可以完全控制何时购买。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上述两点是网上购物蓬勃发展的主要因素（见图9-6中Zappos品牌的广告）。

SPRING CLEANING:
the process of throwing out old clothes so you have an
EXCUSE TO BUY WAY
CUTER ONES.

Sundresses, sandals, and everything in between.
Brands you love, shipped fast and free.

Zappos.com
POWERED by SERVICE®

FREE SHIPPING BOTH WAYS
HAPPY TO HELP 24/7

©2011 Zappos.com, Inc. or its affiliates

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 9-6

在美国，很多双职工家庭和单亲家庭越来越感受到时间的压力，网上购物使他们既节省了时间，又让他们能够自主选择购物时间。这则Zappos 广告就是吸引这类顾客的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

任务定义

任务定义（task definition）是消费活动发生的原因。营销人员将任务定义分为自用购买和礼物性购买。

送礼

购买同样的产品，是作为礼物送人还是供自己使用，[44]顾客所采用的购物策略与选择标准完全不同。顾客送礼物的原因有很多，社会期望和礼节性消费情境（如生日）通常要求送礼，此时并不以送礼者的实际愿望为转移；[45]送礼同时也能获得以礼品或行动为形式的回馈；当然，送礼也是一种爱和关心的表达。[46]

赠送或希望获得的礼物类型会随场合和性别的不同而不同。[47]研究发现，结婚礼物倾向于带有功用性，而生日礼物则倾向于情趣。因此，无论是一般性的购买任务（送礼），还是具体的购买任务（送礼的具体场合）都会影响购买行为；而送礼者和受礼者的关系也会影响礼品购买的行为。

礼物赠送对送礼的人和接受礼物的人都会带来某些不安。[48]礼物实际上在多个层面上传递象征意义。礼物本身通常有标价或大家熟知的价格，这可作为送礼者对受礼者尊重程度的衡量。礼品的形象与功

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能隐含着送礼者对受礼者形象和个性的印象，同时也反映了送礼者的形象和体贴。

礼品的性质表明送礼者希望与受礼者建立的关系类型。[49]用餐具作为礼品与用香水作为礼品隐含的关于两个人之间的关系是明显不同的。思考下面的案例：

当他带着一份礼物送给我的女儿时，这个礼物的最大意义是，我感受到他对我是“认真的”。其他男人对她都表现出明显的虚假的关爱，只是为了在我这里得到好的印象，但他只是出于教养礼貌地对待她，从未改变。有一天，他为我的女儿买了一个非常好的滑板，这个礼物标志着我们之间关系的一个转折点。我认为对他来说，这标志着他在考虑与一个带着孩子的女人认真交往是否可行。[50]

由这个例子可看出，有时一件礼物会改变送礼者与受礼者之间的关系。此外，礼物通常包含着关系或与送礼人有关的意义。比如，如果一个礼物代表一段重要的友谊，它会被受礼者珍藏。[51]

当然，礼物的意义和性质在不同文化背景下是不同的（见第2章）。[52]比如，将美国人（个人主义）送礼和韩国人（集体主义）的送礼的特征进行比较，一位专家这样总结：

韩国人送礼场合更多、交际网更广、更经常送实用的礼物（特别是金钱），很看重面子和群体认同，礼尚往来的社会压力很强，他们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的礼物往往很贵重，而且经常在办公场所送礼。[53]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

先前状态

先前状态（antecedent states）是指非持久性的个人特征，如短暂的情绪状态或条件。例如，我们每个人都会有情绪高昂和情绪低落的时候，而这并非我们自身长久性格的一部分。

1.心情

心情（moods）是一种不针对特定事件或事物的暂时性情感状态。[54]心情作为一种情感没有情绪那么强烈，而且能够在个体没有意识的情况下产生。虽然心情可能影响个人行为的所有方面，但通常不像情绪那样对正在进行的行为产生重大的影响。通常使用高兴、愉快、平静、悲哀、忧伤、压抑等词汇来形容个体的心情。

心情既影响消费过程同时又受消费过程的影响。[55]心情影响决策过程，也影响对不同产品的购买与消费以及对服务的感知。[56]正面、积极的心情能增加顾客逗留的时间，并与冲动性购买相联系，负面的心情也会增加某些类型顾客的冲动性购买。对此有一种解释是，某些购买行为既能维持心情（积极的心情），也能改善情绪（负面的心情）。[57]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

心情在沟通情境中起到重要作用，这种作用经常被称为节目效应（pro-gram context effects），与核心广告前后节目的性质紧密相联（见第4章）。广告之前的电视节目、广播节目和杂志内容都会影响顾客的心情和兴奋状态，从而影响他们的信息接收过程。[58]研究发现，广告和品牌态度常常受到心情的影响，并与心情保持一致。因此，与令顾客不悦的电视节目相比，一个令顾客高兴的电视节目（激发积极的感情）可以改善广告和品牌态度。然而，有些虽然负面但是观众喜欢的节目（如观众喜欢的悲剧电影），也可以引起积极的广告和品牌的态度。[59]在如此复杂的情况下，营销人员必须尽可能地在接近预期的节目环境中进行广告的预先测试。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 9-7

顾客的情绪随时间而变化。精明的公司会开发与顾客体验或想要体验的各种情绪相关的产品和服务。

顾客会主动调节心情（见图9-7）。[60]也就是说，经常寻找那些能够消除消极心情或强化愉快心情的情境、活动或者事物。顾客调节心情的方法之一就是购买产品和服务。因此，当一个人感到无聊、悲伤

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或者闷闷不乐时可能会看情境喜剧类的电视节目，看一场令人高兴的电影，逛一家有意思的商店，到一家气氛轻松的餐厅大吃一顿，买一张新的蓝光影碟、衬衫或者其他有趣的产品。[61]顾客在进行这些心情调节活动时，可能处于一种无意识的状态，也可能处于一种深思熟虑的状态：

我会特意购买某些产品，来让自己好受点。例如，偶尔我喜欢抽雪茄，毫无疑问，除了让我感觉好一点以外，抽雪茄没有别的好处。尽管化妆品、香水和漂亮的衣服能让我感到愉悦，但它们很少能给我像美甲和修脚所带来的心情的转变。[62]

营销人员还试图影响顾客的心情，安排时间举办诱发积极情绪的营销活动。[63]很多公司倾向于在轻松的节目中安排或播放广告，因为此时观众在观看这些节目时处于一种更好的心情。餐馆、酒吧、购物中心和其他很多零售场的设计就是为了激发顾客的正面心情，播放音乐就是基于这一原因。最后，营销人员也可以通过产品摆放、提供服务来调节顾客的心情。

2. 暂时性条件

心情反映了情绪，暂时性条件则反映了疲倦、生病、得到一大笔钱或破产等一些暂时性状态。但是，就像心情一样，这里所说的暂时性条件作为一种先前状态，必须是短暂的，而不是经常性的或长时间

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

伴随个体的。例如，一位暂时缺钱的和一位总是经济拮据的人的行为会有明显差别。[64]



图 9-8

这款产品用来帮助顾客应付负面的暂时性条件。

如同对待心情一样，顾客常常通过购买或者消费产品/服务来控制他们的暂时性条件。例如，白天感到疲倦的顾客，可能会喝一杯咖

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

啡、一杯软饮料或者吃块糖；肌肉酸疼的人可能会通过按摩来放松身体；很多药品可以用来缓解如操劳过度、感冒、过敏等身体不适的状况。像银行和其他金融机构一样，当铺会向短期需要现金的人提供服务。因此，现实生活中大量的营销活动实际上都是针对暂时性环境的。图9-8是一则用来缓解负面的暂时性条件的产品广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

礼仪情境

礼仪正日益受到营销学者和营销人员的关注。礼仪情境（ritual situation）是指这样一些相互关联的行为：这些行为以较为固定的方式和在社会所界定的场合下发生，并且具有象征性意义。[65]礼仪情境可以是完全私密的，也可以是完全公开的。完全私密的礼仪情境可能是对个人有特殊意义的事件的周年纪念日，一个人为自己干杯或私下祈祷。一对夫妇为庆祝他们的初次约会而每年到同一餐馆用餐就是较为公开的庆典；结婚仪式则是更为公开的礼仪或风俗；全国性或世界性节日代表了非常公开化的礼仪情境。

礼仪情境之所以对营销人员重要，主要是因为在这些情境下通常涉及约定俗成的消费行为。美国人的每一个主要节日（礼仪情境）都伴随着很多消费活动。例如，玩具厂家超过60%的销售发生在圣诞节期间。

虽然个人和家庭之间存在显著的差异，但在那些每年都有的公共性礼仪情境，仍然有很多的共同行为，足够营销人员为此开发产品和制定促销策略。例如，在情人节和万圣节，糖果制作商推出各式各样的糖果供人们作为礼物送出去。图9-9就展示了营销人员是如何利用消费的礼仪情境的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 9-9

礼仪情境通常会与消费模式相关。这个品牌就在利用消费情境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员还试图创造或改变与特定礼仪情境相关的消费模式。[66]例如，母亲节是一个花费100亿美元的节日，送贺卡就是营销人员创造的礼节性行为，[67]如今万圣卡也已成为万圣节的一部分。[68]如我们在本章开篇看到的，很多公司在想办法使自己的产品或服务成为“成年礼”消费中的一部分。这些仪式通常是宗教仪式和仪式后的派对。在传统意义上，这些仪式关注的是家庭和社区。例如：

拉丁美洲的成人礼，可以追溯到阿兹特克人（Aztecs）为庆祝女孩子15周岁，仪式通常是在天主教堂举行，全家人在教堂后院聚会。[69]

“仪式后庆典”包括从简单的、花费少的典礼到盛大的、昂贵的典礼，形式多样。就目前的趋势来看，“仪式后庆典”必然越来越盛大和昂贵，拥有现代主题的聚会、昂贵的餐饮和娱乐以及互动活动来招待数以百计的客人。例如：

一个西班牙家庭花了3万美元庆祝他们女儿的成人礼，典礼上有“身着银色薄纱的公主和260位客人，有马车、南瓜水晶城堡，还有穿着制服的仆人，这些人一起跳舞直到太阳下山，就像是迪士尼里的睡美人的城堡”。[70]

礼仪情境也会导致有害的消费。在很多大学，狂饮或酗酒是一个很严重的健康和社会问题，尽管其发生率已经呈下降趋势。近期研究表明，可以把这个问题当作由社会情境所引发的礼仪行为（如生

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

日），包括一系列相关的行为和规范（如在特定的比赛期间喝酒），并对参与者有特殊的意义和回报（如乐趣、被群体接受）。我们可以从这个角度来采用更加有效的方式减少这种行为。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情境影响与营销策略

在前面的部分，我们讨论了大量基于情境影响的营销策略。下面，我们将重点研究这些策略制定的过程。

要注意到，个体并不是随机地面临各种情境，相反，大多数人“创造”他们所面对的很多情境。例如，选择从事体力活动（如竞走、打网球和壁球）的人间接地选择了将自己置身于“疲劳”“口渴”等情境。由此营销人员能够以不同生活方式中可能遇到的情境为基础设计产品和广告并进行市场细分。

在确定不同情境对某类产品购买行为所产生的影响之后，营销人员必须确定在某种具体情境下哪些产品或品牌最有可能被选择。方法之一是对情境和产品进行联合测量，图9-10提供了运用这一方法的一个例子。图中的使用情境范围从“在家里私下消费”到“关注他人对自己的看法的室外消费”，测量内容是这些情境的相似处及与适用于这些情境的产品的关系。

对于使用情境Ⅰ“在早晨清洁口腔时”，牙膏和漱口水被认为是最适用的（见图9-10）。然而，对于使用情境Ⅱ“近傍晚时召开重要商务会议之前”，由于涉及家庭外消费以及对他人看法的关注，薄荷

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

味口香糖或糖果则更受青睐。你认为像Listerine Breath Strips这样的产品应该被放在图中的哪个位置？

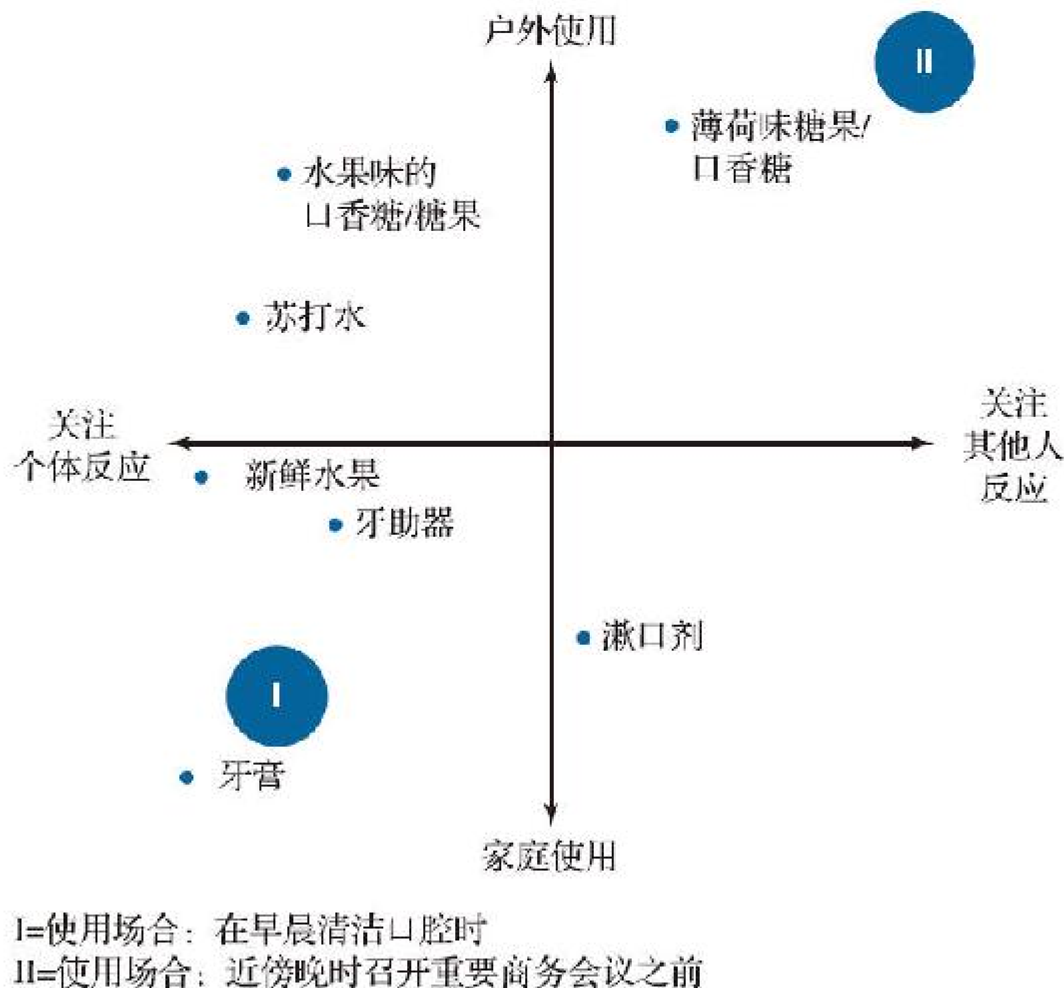


图9-10　使用情境和产品定位

理解产品在不同情境下是如何被顾客使用的，有助于帮助营销人员设计适当的广告和定位战略。比如，对里格利（Wrigley）薄荷口香糖，广告可以强调它清爽口腔的能力以及适合在家庭以外的社交场合使用。营销人员也可以尝试改变一种产品的使用情境。在图9-10中，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

漱口水被认为不适合在家庭以外的场合使用。那么一款改进的、在使用后可以咽下去的Scope如何呢？它能够成功地在家庭以外的情境推广吗？它能够和Breath Strips竞争吗？图9-11中爱氏晨曦（Arla）通过“向泡沫水果冰沙说‘是’”的活动推出了无乳糖牛奶新的使用情境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

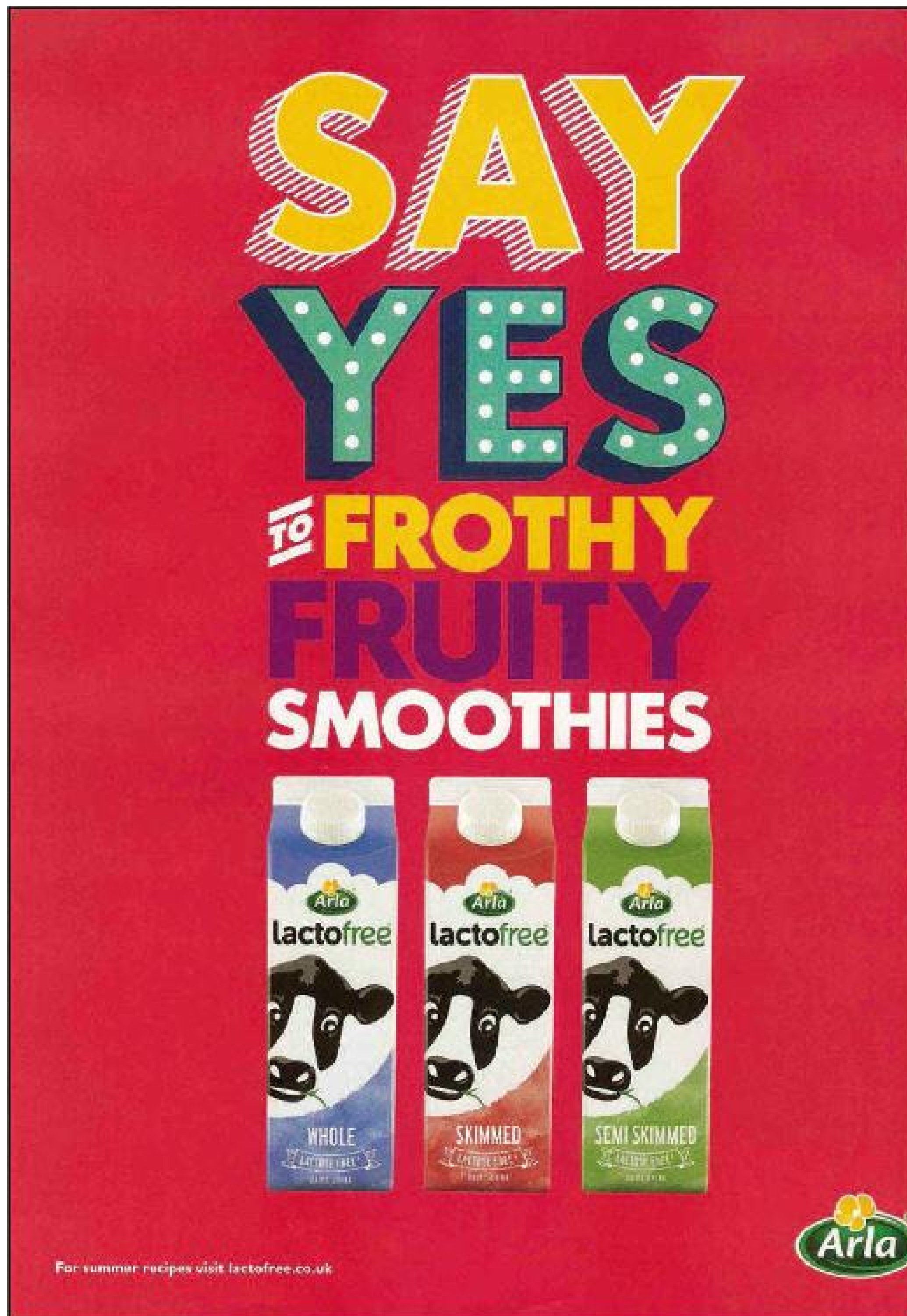


图 9-11

这则广告展示了爱氏晨曦无乳糖牛奶的新使用情境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下面提供了另一种根据情境制定营销策略的方法，该方法需遵循5个基本步骤：[71]

（1）使用观察法、焦点小组讨论、深度访谈法和二手数据找出影响产品消费的不同使用情境。

（2）调查大量的顾客，更好地了解和量化产品是如何使用的，以及不同细分市场又是如何使用的。

（3）构建个人-情境细分矩阵，“行”代表使用情境，“列”是根据单一特征或多重特征组合所识别的顾客群体，把关键的利益填入不同格，表9-2展示了防晒霜个人-情境细分市场。

（4）评价每个单元格的潜力（销量、价格水平、服务成本和竞争力等）。

（5）根据你的能力，为那些有足够获利潜力的单元格制定和实施营销战略。

表9-2　防晒霜个人-情境细分市场

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使用情况	防晒霜的潜在使用者				
	儿童	青少年	成年妇女	成年男子	情境利益
沙滩或划船活动	防止太阳灼晒或对皮肤伤害	防止日晒而使皮肤变黑	防止晒黑、皮肤变化或干燥	防止晒黑	容器能浮在水面
家里或泳池日光浴	防止晒黑和损伤皮肤	沐浴阳光而不晒黑	沐浴阳光而不损伤皮肤或不使之干燥	沐浴阳光而不晒黑或不损伤皮肤	防晒油不会在衣服或家具上留下斑点
太阳吧		把皮肤晒成褐色	抹上保湿液并把皮肤晒成褐色	把皮肤晒成褐色	设计太阳灯
滑雪		防止晒黑	防止晒黑、皮肤粗糙或干燥	防止晒黑	防冻配方
个人利益	保护	日光浴	保护、日光浴同时保持肌肤柔嫩	护肤和日光浴	

资料来源：Adapted from P.Dickson,“Person-Situation:Segmentation’s Missing Link,”Journal of Marketing,Fall 1982,pp.56-64.Published by the American Marketing Association.Reprinted with permission.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第10章　顾客决策过程与问题识别

引言

电灯的插线是插线板上的八条电线之一，但究竟是哪一条呢？你得顺着桌子底下的电线去找寻。你知道橡皮筋在抽屉里的某处，但你得在纸片、钢笔、领带和其他乱成一团的零碎东西之中找出它。这些例子都是我们会普遍遇到的问题，它们有点烦人，但的确不是什么重要的事，也不太可能频繁发生，因此我们只是不假思索地解决它们。这些“不假思索的问题”属于名义型决策，实际上就其本身而言并未涉及决策。

在社交媒体出现之前，前辈海洛伊丝（Heloise）经常提供解决这类问题的小窍门[1]。现在社交媒体成了我们生活的一部分，特别是随着Pinterest照片分享网站的流行，像海洛伊丝这样的生活行家不断涌现，提供关于日常生活的小问题的解决方案。比如利用回收起来的面包标签纸给电源线做标记，以及使用旧铁罐整理杂乱的抽屉等。这种热心人自发提供的解决方案和产品策略类似，通过建议顾客把产品用于其他用途来增加销量。举例来说，艾禾美厨（Arm and Hammer Baking Soda）提供小苏打用于烘焙之外的其他用途——地毯及冰箱的除味剂，以及制作活火山模型的原材料。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于进行名义型决策的顾客而言，商店的引导标识和陈列方式可以提醒他们购买原本遗忘的东西。一些商店将顾客早先购买过的商品的折价券印在收据背面，作为提醒。

绝大多数美国家庭都有清洁产品——除味剂、洗洁精、清洁剂、漂白剂。这些产品的清洁功能足够好，且顾客可能不会主动寻找替代品。然而如果你是宝洁公司，面对越来越短暂的产品生命周期，你不得不持续创新和改进现有产品。宝洁的速易洁系列产品，承诺将清扫、除尘、吸尘变得更好更简单。真空吸尘器是一种常见的家庭设备，性能很好，也不容易坏。之后戴森（Dyson）推出了改良版——拥有“旋风”性能的无袋真空吸尘器，轮子消除了吸尘时的噪声——解决了顾客以前从未意识到的问题。

随着众筹（代表公司Quirky、Kickstarter等）的兴起，开发和推广“你从未意识到的问题”的解决方案，现在有这种能力的不仅是宝洁这样的大公司，每个顾客都有。比如Quirky特制的带钩橡皮筋，可以将笔和绘画工具绑到一起，将墨镜绑到后视镜上；电线整理器则可以把松散的电线固定到它上面以减少相互缠绕。

顾客决策过程开始于问题识别。名义型问题几乎不需要思考，对于这些问题而言，顾客遵循习惯购买同一品牌，他们重复同样的购买行为来解决问题。但其他产品的供应商足够聪明地提醒顾客察觉之前从未意识到的问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

本章将探讨顾客决策过程的性质，并分析该过程的第一阶段——问题识别。我们的重点是：①问题识别过程；②影响问题识别的不可控因素；③根据问题识别过程制定营销策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客决策类型

顾客决策（consumer decision）是指顾客谨慎地评价某一产品、品牌或服务的属性，并进行理性的选择，即用最少的钱购买能满足某一特定需要的产品的过程，它具有理性和功能双重内涵。通常，顾客都用这种方法做出决策，但是其他许多决策不需要花费精力。有的顾客在决策时甚至并不注重产品属性，而是更多地关注购买或使用时的感受、情绪和环境。此时，选择某个品牌并非是由于其独特的属性（价格、样式、功能、特点），而仅仅是因为“它使我感觉良好”或“我的朋友们会喜欢它”。[2]

虽然受情感或环境驱使而做出购买决策和消费行为，与传统的基于属性购买的模型相比有不同的特点，我们仍认为决策过程模型为所有类型的消费品购买提供了有益的启示。在本章及随后四章会描述顾客购买决策过程，我们将着力表明该模型是如何帮助我们理解基于情感、环境及产品属性所做的购买决策的。

顾客购买决策往往是为了解决单一问题，比如汽车没油了。有时，购买决策是为了解决几个问题，如车太旧了，同时你越来越不自信。而且，决策过程会由于目标的多元化而越来越复杂。例如，一位顾客觉得有必要给他的车加点油，他想找价格最便宜同时还提供食物的加油站，并且把几个环境记录不良的加油站排除在外。这样，他可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能选择一家价格便宜但食物粗糙的加油站，也可能选择一家价格昂贵但提供精美食物的加油站，还可能在不同的加油站分别购买汽油和食物。[3]

如图10-1所示，有几个不同的顾客决策类型。[4]当顾客的购买介入程度在购买过程中由低到高变化时，其决策过程也随之复杂化。由于顾客介入程度是连续变化的，我们用名义型、有限型、扩展型决策来形容在这个过程中的各个点发生的不同购买决策的类型，会有很大用处。需要指出的是，这三种类型之间并非毫无关联，而是相互交叉的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

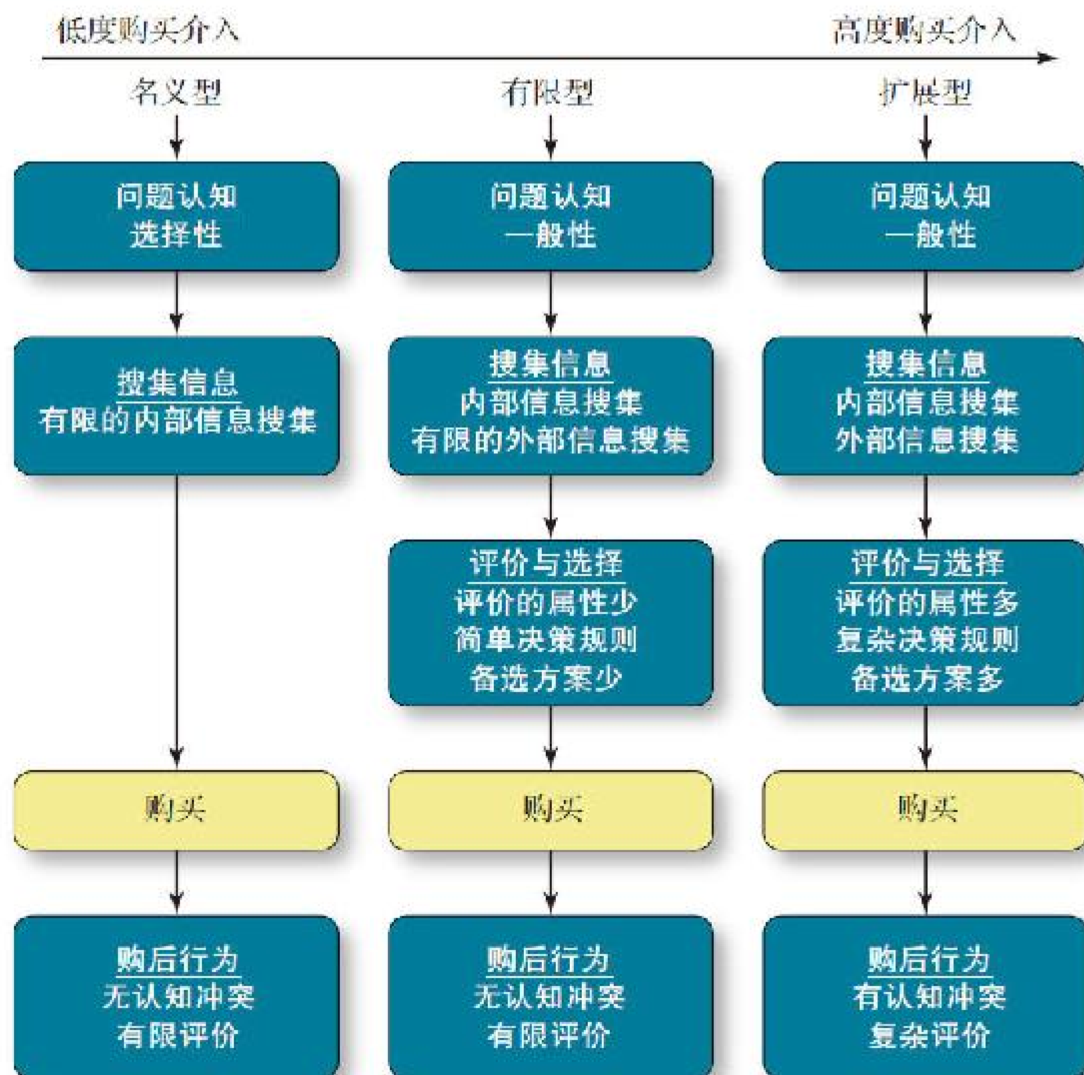


图10-1　介入程度与决策类型

在描述各种决策过程之前，有必要明确顾客介入的概念。我们把顾客介入程度（purchase involvement）定义为：顾客对因某一特定购买需要而产生的对购买过程的关心程度。因此，顾客介入程度是某个人或某个家庭的一种暂时状态，受个人、产品、情境特征之间相互作用的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

应当指出，顾客介入不同于产品介入（product involvement）或持久性涉入（enduring involvement）。你可能会非常钟情于某一品牌（星巴克或道奇汽车）或某类产品（咖啡或汽车），但由于品牌忠诚、时间压力或其他原因，购买该产品的介入程度却很低。想想你最喜欢的饮料品牌，你可能对该品牌非常忠诚，觉得它胜过其他任何品牌，从而对其形成强烈的偏好。当购买饮料时，你总会不假思索地选择你喜爱的这一品牌。

另一种情况是，顾客可能对某一类产品的介入程度相当低（如学习用品或汽车轮胎），但购买介入程度却很高，原因是人们想为孩子们做个榜样，给一位购物时遇到的朋友留下深刻印象或纯粹为了省钱。

以下几节简要描述了随着顾客介入程度的增加，购买决策过程是如何变化的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

名义型决策

名义型决策（nominal decision making），有时也称习惯性购买决策，实际上就其本身而言并未涉及决策。如图10-1所示，顾客识别了一个问题，经内部搜索（长期记忆）找出一个偏爱的品牌，然后购买。只有当品牌未能达到预期效果时才会对其进行评估。名义型决策往往发生在顾客介入程度很低的情况下。

纯粹的名义型决策甚至不考虑“不购买”这一选项。比如你发现家里的艾姆牌（Aim）牙膏快用完了，于是决定下次逛商店时再买几支，而根本没想过不买牙膏或买其他品牌的牙膏。在商店里，你浏览货架直接拿起艾姆牌牙膏，根本不考虑其他品牌、价格或其他可能的相关因素。

名义型决策通常分为两种：品牌忠诚型决策和习惯性购买决策。下面将简单地介绍这两种决策。第14章还将对它们进行更详细的讨论。

1.品牌忠诚型购买

你可能曾经对选择牙膏品牌有着很高的介入度，并运用了扩展型决策过程，最后你选定了艾姆牌牙膏。之后，虽然选择最好的牙膏对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你仍然很重要，但你可能不会深入思考而继续选择这个品牌。此时，你已对艾姆的品牌产生了忠诚和信任，因为你认为它能最有效地满足你的需要。一旦形成了情感上的依赖（你喜欢这个牌子），你就成了艾姆牙膏的忠诚顾客，其他竞争者很难赢得你的青睐。

在这个例子里，由于品牌忠诚，你的产品介入程度尽管相当高，但购买介入程度很低。假如艾姆牌牙膏的优越性受到挑战（比如从新闻报道中了解到更好的牙膏的出现），你也许会更换品牌，但很可能要经历一次高介入度的决策过程。

2. 习惯性购买

与前面例子相反，你可能会认定所有的番茄酱都是一样的，因而对番茄酱这类产品及其购买关心甚少。在试了德尔蒙牌（Del Monte）并感到满意之后，你就会一再选择该品牌。于是，你成了德尔蒙番茄酱的重复购买者，但你并不忠诚于该品牌。当你下次需要番茄酱而其他品牌打折时，你就不确定是否应该购买德尔蒙番茄酱了，然后可能会在决定购买哪个品牌之前进行一个有限决策过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有限型决策

有限型决策（limited decision making）包括内部信息搜集或有限的外部信息搜集，顾客的备选方案较少，仅在较少属性上进行简单的判断，很少有购后评价，是介于名义型决策和扩展型决策之间的一种决策类型。从最简单的情形看（顾客介入最低时），有限型决策与名义型决策相似。比如在超市里你注意到了陈列在货架上的Jell-O果冻，并顺手拿了两盒。此时你凭借的只是印象中的“Jell-O味道还不错”，或“我已经好久没尝过Jell-O了”，此外并未搜集更多的信息。你最多会为买不买稍作犹豫，而不会再考虑选择其他。还有一种情况是，你可能遵循某一条决策规则，比如选择最便宜的速溶咖啡，当家里的咖啡用完时，你浏览商店里各种咖啡的价格，然后挑选一个最便宜的品牌。

有限型决策有时会因情感需要或情境需要而产生。比如你决定换一种新的产品或品牌，尽管你对目前使用的产品和品牌没有不满，但你厌倦了它们。这类决策可能只涉及对现有备选品新奇性或新颖程度的评价，而不涉及其他方面。[5]你也可能会根据别人实际的或预期的行为对商品进行评价。比如你会通过观察或猜测同桌人的选择来决定自己点不点葡萄酒配餐。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

总的来说，有限型决策涉及对一个有着几种解决方案的问题的认知。信息的搜集主要来自内部，外部信息搜集比较有限，备选产品不多，而且仅在较少属性上进行简单的评价。除非服务不到位或产品有问题，否则，事后很少对产品的购买与使用进行评价。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

扩展型决策

如图10-1所示，扩展型决策（extended decision making）包括大量的内部信息搜索和广泛的外部信息搜索，对多种备选方案进行复杂的判断，以及明确的购后评价。扩展型决策发生在顾客介入程度很高的情况下。顾客在购买产品之后，很容易对购买决策的正确性产生怀疑，从而引发对购买的全面评价。相对来说，达到如此复杂程度的消费品决策并不多。然而，在房屋、个人电脑及多功能休闲性商品（如家庭影院系统）等产品的购买上，扩展型决策比较多见。

即使纯粹的感性决策也可能很费精力。例如，顾客难以做出这样一个决定：是去滑雪还是看望父母，虽然他的需求及其评价标准都是感性因素而不是属性特征，也因此只有较少可用的外部信息。

正如图10-1显示的那样，问题识别是决策过程的第一步。我们将在本章讨论这一阶段及其营销启示。随后四章会讨论剩下的四个顾客决策阶段和相关的营销启示。

要说明的是，我们对于决策过程的讨论主要以美国的研究为基础。在本书相应的章节中，我们将会提到不同文化背景下顾客决策的相同点和不同点。如研究人员发现与美国相比，中国的父权社会结构越明显，丈夫主导的决策就越多，夫妻共同决策就越少[6]。由于价值观

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的转变，尤其像东南亚的青年人群，这一结果很可能也会受到夫妻年龄的影响。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题识别过程

几乎每一天，我们都要面对各种消费问题。日常购买问题，如汽油快用完了需要补充，要购买食品等，可以很快被察觉、定义并解决。某些使用频繁的大件商品（比如冰箱）突然出现毛病，这样意料之外的问题则是容易识别而不易解决。对其他问题的认知，比如对拍照手机或车载GPS系统的需求，则要花费更多时间，因为这类问题比较复杂，解决过程更加缓慢。

随着时间的推移，会引起各种情绪（如无聊、焦躁或抑郁），或早或迟。这种感觉常常被认为是购物能解决的问题（“我心情不好，所以我要去逛逛商店，看场电影或到外面吃顿饭”）。有时，这些情绪会导致未经认真思考的消费行为，如一个感到焦躁不安的人会下意识地决定去吃顿快餐。在这种情形下，问题并未真正被识别（在有意识的层次上），其尝试的解决方法通常也没有效果（大吃一顿并不能缓解焦躁的情绪）。

营销者不仅通过开发各种产品来帮助顾客解决问题，还试图帮助顾客识别各种消费问题，有时甚至是在这些问题尚未萌芽之时（见图10-2）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 10-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销者经常尝试让顾客认知到潜在的问题，而营销者手中有这些问题的解决方案。如这幅图展示的，这有时包括使顾客在问题发生之前意识到问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题识别的性质

问题识别（problem recognition）是顾客决策过程的第一步，问题识别是期望状态和实际状态之间存在差异的结果，这种状态足以激发决策过程。[7]实际状态（actual state）是指顾客对其当前的感受及处境的认知。理想状态（desired state）是指顾客当前想达到或感受的状态。比如，你也许不想星期五晚上过得沉闷无聊。当你发觉自己在周末孤孤单单、心情烦躁时，会把它作为一个问题看待，因为你的实际状态（心情烦躁）与理想状态（快乐而充实）之间有差距。怎么办？你可以看电视、租影碟、给朋友打电话、出门散步或干别的事情。

作为对问题识别的反应，顾客采取何种行动取决于该问题对于顾客的重要性、当时的情境、由该问题所引起的不满或不便的程度等多种因素。

如果没有对问题的识别，就不会产生决策的需要。图10-3描述了当顾客的理想状态（顾客所期望的）与实际状态（顾客觉察到的、已经存在的）不存在差距时的情形。例如，周五晚上你沉浸在一本小说里，你快乐充实的愿望（理想状态）与你享受阅读乐趣的现状是一致的，你也就没有理由去寻找别的消遣活动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

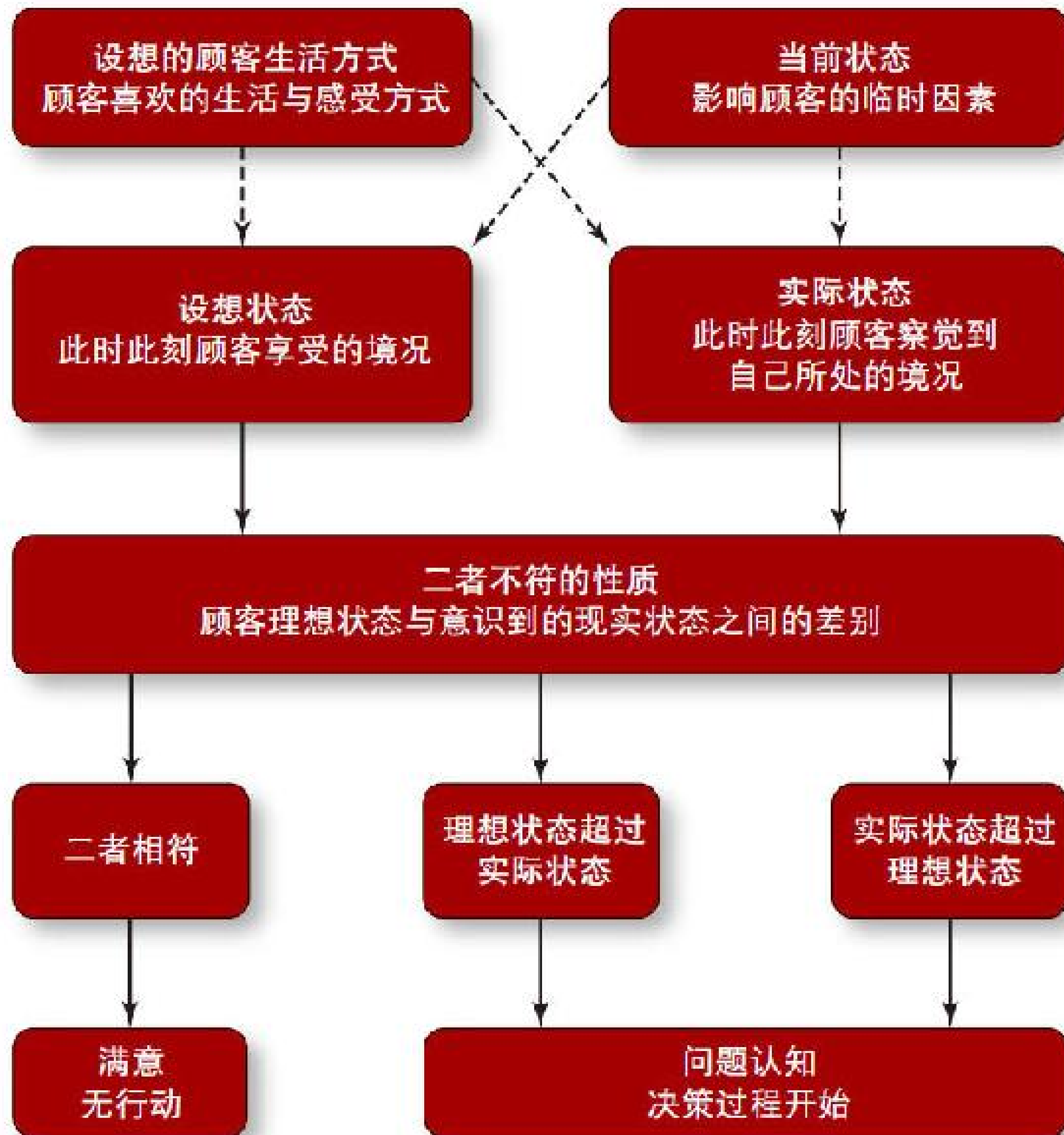


图10-3　问题识别的过程

另一方面，当顾客的期望与其认知的实际状态有差别时，问题识别便产生了。图10-3同时表明，一旦认为理想状态强于或不及实际状态，就会产生问题。比如过得快乐而充实（理想状态）要胜过无聊（实际状态），便导致了问题识别。然而，假如你的室友突然组织了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个热闹的聚会，你可能发现自己的实际状态比期望的状态更加兴奋。这同样会引起问题识别。

在图10-3中，顾客的欲望被描述成顾客期望的生活方式（见第8章）与现实状态（时间压力、环境等，见第9章）共同作用的结果。因此，自我概念与理想生活方式以户外活动为中心的顾客会期待能频繁参加这类活动，高山上的积雪、海边温暖宜人的气候等情形会增强他们进行户外活动的欲望。

顾客的生活方式与当前情境也影响着顾客对实际状态的认知。顾客的生活方式是感知其实际状态最主要的限制因素，因为生活方式是顾客在资源约束条件下的自主选择。例如，一个选择抚养很多孩子、拥有大量财产、追求事业成功的顾客通常没有太多时间进行户外活动（实际状态）。此外，当前状况（放一天假、一个大项目即将交付、孩子生了病）也会对顾客对其所处的实际状态的认知产生重要影响。

需要强调的是，导致问题识别的是顾客对实际状态的认知，而并非客观的现实状态。抽烟的顾客总相信抽烟并不危害健康，因为他们并没有把烟吞进肚子里。也就是说，尽管“现实”是抽烟有害，但这些顾客并未认识到这是一个问题。

解决被识别问题的欲望

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客解决某一特定问题的欲望水平取决于两个因素：①理想状态与现实状态之间差距的大小；②该问题的相对重要性。举个例子，某个顾客希望自己的汽车不仅要满足他对型号与马力的要求，还要达到平均每加仑[1]至少跑25英里[2]的油耗水平。如果他现在的汽车油耗水平是每加仑22英里，尽管这二者存在差距，但这一差距并没有大到促使该顾客购买新车的地步。

即使理想与现实之间差距很大，如果这个问题相对其他问题来说没有那么重要，顾客也不一定着手搜集相关信息。某个顾客现在有一辆开了15年的丰田车，希望能有一辆新的大众汽车，应当说差距是相当大的。但是，与他面临的其他消费问题（如房子、物业费、食物）相比，这个差距的相对重要性可能很小。相对重要性（relative importance）是一个很关键的概念，因为所有的顾客都要受到时间和金钱的约束，只有相对更为重要的问题才会被解决。总的来说，重要性取决于该问题对于保持顾客理想的生活方式是否关键。

[1] 1加仑（美）＝3.785 41立方分米。

[2] 1英里＝1609.344米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客问题的类型

顾客问题可分为主动型与被动型。主动型问题（active problem）是指顾客在正常情况下就会意识到或将要意识到的问题。被动型问题（inactive problem）则是顾客尚未意识的问题（这一概念与第3章“创新扩散”中谈到的“感知需求”的概念很相似）。下面这个案例清楚地说明了主动型问题与被动型问题的区别。

迪姆伯莱恩木材公司（Timberlane Lumber Co.）开发出一种新燃料——洪都拉斯脂松木。这种天然木材即使在潮湿的情况下用火柴也能一点即燃，且持续燃烧15~20分钟。在燃烧过程中不会爆出火花，因而安全性相对较高。这种木材可加工成长15~18英寸、直径1英寸的木棍，用于壁炉点火或压成用来引燃炭火的碎片。

在将该产品推向市场之前，公司进行了一项市场调查以预测需求和指导其营销策略的制定。两组目标顾客接受了调查。第一组受访者被问到如何点燃壁炉以及在此过程中遇到了哪些问题，几乎所有人都说是用报纸或引火柴，并且表示不觉得有麻烦。接着公司向他们介绍了脂松木这种新产品，并询问他们购买该产品的可能性，结果只有很小一部分人表示有购买兴趣。然而，公司付钱给一部分人试用这个产品，几个星期后他们都认为这是对现有引火方法的极大改进，并表明

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了继续使用该产品的强烈愿望。由此清楚地表明，问题是存在的（因为试用者均感到它大大优于旧产品），只是大多数顾客没有意识到它们，这就是被动型问题。在产品能够成功销售之前，公司必须激发问题识别。

相反，在关于引燃木炭的另一组受访者中，相当多的人表达了他们对于液体点火器安全性的担忧，这些人对安全性能更高的引燃产品有着强烈的兴趣，这就是主动型问题。在此情况下，公司不用担心顾客对问题的认知，而应将营销重点放在向顾客描述该新产品如何更好地解决顾客已认识到的问题。

从上面的例子可以看出，主动型与被动型问题需要运用不同的营销策略。主动型问题仅仅要求营销人员说服顾客相信其产品的优越性，因为顾客对问题已经有了认识。对于被动型问题，营销者不仅要使顾客意识到问题的存在，还要使其相信企业提供的产品或服务是解决该问题的有效方法。这项任务的难度更大。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

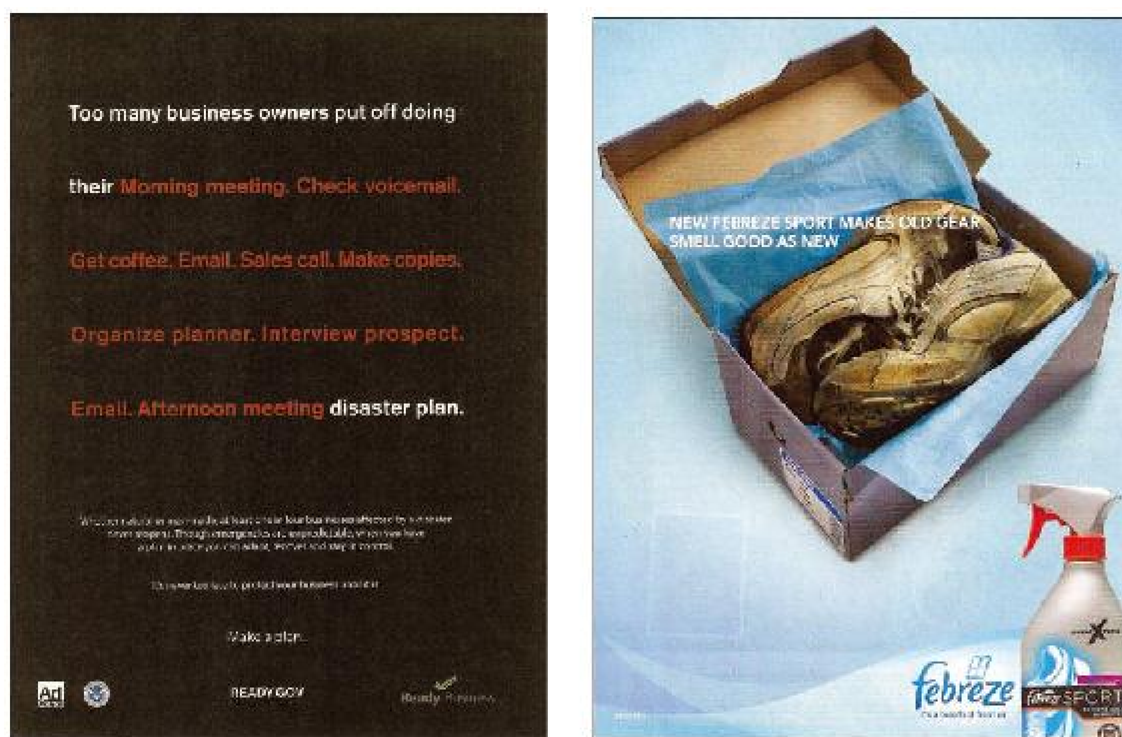


图　10-4

营销者常常需要引发细分市场对问题的认知。但有时市场已经意识到了存在的问题，此时的沟通应该把重点放在品牌解决顾客问题的能力上。

图10-4分别展示了两则有关主动型问题和被动型问题的广告。左侧的广告使顾客注意到了之前可能未意识到的问题（被动型问题）；右侧的广告则假设顾客已经意识到问题存在（主动型问题），仅强调解决该问题的独特能力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响问题识别的不可控因素

顾客的理想状态与实际状态之间的差距是产生问题识别的必要条件。导致差异存在的因素很多。这些因素有的与顾客的欲望有关，有的与顾客对现状的认知有关，或两者兼有。这些因素营销人员不能直接改变，如当今家庭构成的变化。图10-5概括了影响问题识别的非市场因素。影响问题识别的市场因素将在下一节讨论。

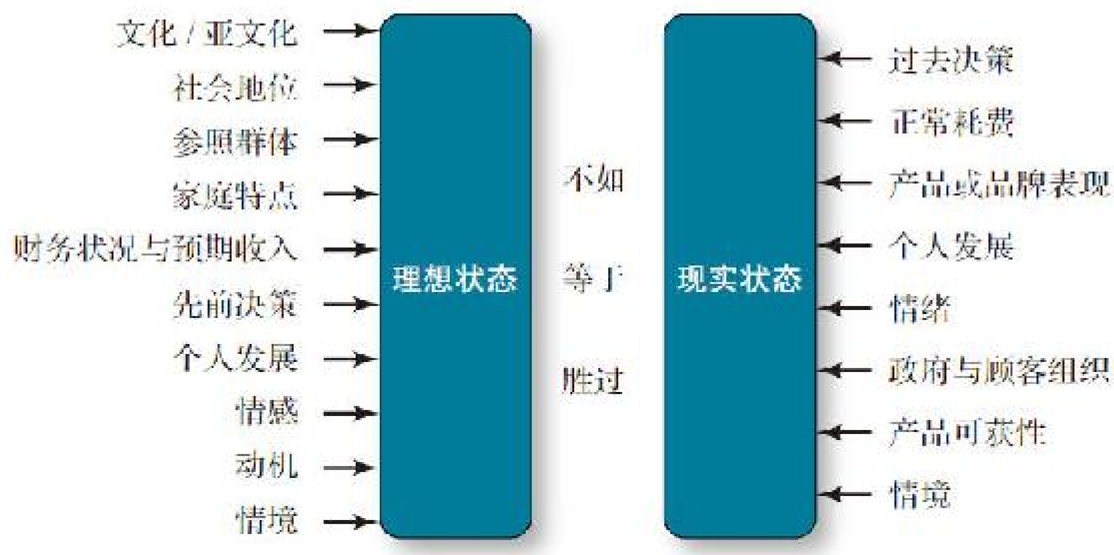


图10-5　影响问题识别的非市场因素

从图10-5可以发现，大多数影响问题识别的非市场因素是显而易见和合乎逻辑的。其中大部分已在前面的章节中详细讨论过。如在第2章中谈到的，个人的文化背景几乎会影响其理想状态的所有方面。比

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如说同样渴望成为个性独立、与众不同的人，由于文化背景不同，在美国和在日本其表现方式会截然不同。

先前决策和个人发展在前面各章未做讨论。买一辆山地车或雪橇的先前决策，会导致购买一个放置它们的车架的欲望。一个买房的先前决策会引发购买多种家居和花园用品的欲望。过去的购买决策也可能会消耗购买力，从而使得更少的问题被识别或者给予足够的重视从而引发购买行为。[8]先前决策甚至可以影响同类商品的未来购买决策。有研究发现，顾客厌倦麦片、椒盐饼干等食品的原因，不是不喜欢它们的品牌了，而是从感官（味觉）的角度腻烦了。顾客通过搜寻也就是转换到其他种类的产品来解决这个问题。对营销人员来说，好在顾客厌倦的是食品的口味而不是品牌本身，如果同一品牌提供给顾客更多选择，可以让他们在选择不同产品的同时保持对品牌的忠诚。家乐氏（Kellogg）等食品公司为满足这一不可控因素提供海量的品种，光是麦片就有玉米片、果脆圈和特殊K好几种。[9]

随着个人技能的增长，与这些技能相关的欲望也随之变化。滑雪初习者、音乐家、园艺师是典型的例子，他们想要的产品和功能会随技能的提升而改变。情感和心理的发展（或缺失）也可能与触发问题识别的需求有关。最近出于对网络欺凌的担忧，Facebook开展了一个叫“刻薄糟透了”的活动，致力于使年轻女孩认识到在社交媒体发布伤人言论的严重性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

政府机构和各顾客组织也积极引导顾客对各种消费品进行问题识别。例如，酒类和香烟上的警示标签就是其中的两个典范，也是禁烟运动和酒驾宣传运动的成果。图10-6所示的纽约州政府广告试图通过展示吸烟的负面影响引起顾客的问题识别。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

8 HOURS
after you quit smoking,
your blood oxygen level returns
to normal.

But right now, you're one cigarette closer to CANCER.

Quit smoking today.
For help, call 311 or go to nyc.gov/nycquits.

NYC

图 10-6

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

政府机构、社会组织与企业常常试图在顾客心中引发问题识别，以改变对个人或社会有害的行为。纽约州政府的广告就是一个试图引发对吸烟负面影响的问题识别的例子。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题识别与营销策略

营销管理者通常关注四个与问题识别相关的问题。第一，弄清楚顾客面临的问题是什么；第二，要知道如何运用营销组合解决这些问题；第三，需要激发顾客的问题识别；第四，有些情况下需要抑制顾客的问题识别。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现顾客问题

简单的直觉也许是发现顾客问题最常用的方法。这一方法的优点在于：成本相对较低、快速且容易。缺点在于：由于直觉往往是个人的感知，很可能是错误的或者并不适用于大部分顾客，这样就增加了新产品推广失败的可能性。因此，市场调查常常作为直觉的替代或补充方法，来提高新产品的成功率。发现顾客问题有很多方法，我们将在下文中介绍一些比较典型的方法。此外，顾客观察中探讨了一种新的基于管理网络顾客和社交媒体的方法。

顾客观察

使用网络社交媒体识别顾客问题

传统的发现顾客问题的方法倾向于直接询问顾客。然而在当今的网络环境中，存在一个潜在的“金矿”，即搜集网络中的“对话”来识别顾客问题，而且是从类别和品牌两个层面展开。有时这些对话发生在某个品牌自己的网站上，也可能是在社交媒体的网页中，如顾客发推特抱怨最近在某个公司购买的产品。有时这些对话也会出现在广义的社交媒体环境中，如在博客中讨论产品故障或特定产品领域的一般需求。下面这段话出自Radian 6，社交媒体分析行业中的领先企业：[10]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你的潜在顾客或竞争对手的顾客所提出的问题、需要和愿望会源源不断地出现在社交网站上，从产品到工作失误的评论。顾客给你大量的信息，告诉你他们需要你来解决什么问题。

跟踪是不够的——回应这些问题与担忧是整个过程的关键。也就是说，不仅要通过品牌在Facebook页面上的记录，了解到最新发布的软件存在的问题，关键是要及时地用恰当的方式处理这些问题。Radian 6的观点是很有益的：

首先需要理解你的公司如何为顾客解决问题，然后以有意义的、有帮助的方式在他们最需要的时候联系他们。这不是一种推销，而是为需要的人们提供一个解决方案。

听起来很简单对吗？再仔细思考一下，网络和社交媒体（公司的和大众的）十分广泛，设想记录任何时间的所有网络对话或者“闲聊”，然后过滤直至剩下有用的信息，是非常困难的。弗雷斯特研究公司的一项研究列举了许多网络媒体，包括顾客论坛、博客、Facebook和推特。在考虑到公司网站和邮件之前，这些渠道已经成为获取目标顾客反馈的日益增长的来源。

问题在于如何跟踪、加强、解释和回应所有这些对话。理解这些对话很难，尤其是对于非特指某个品牌的问题。我们很容易就能知道一个顾客在抱怨你的软件出问题，但是要想知道这些顾客的普遍需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

求，从而实现真正的创新是非常困难的。虽然跟踪特定类型的关键字可能会有所帮助，但是理解起来还是很困难，到现在为止还是没能弄清楚。像Radian 6这样的公司正在提供合适的方法，帮助一些公司解决这些问题，同时帮助公司应对发现顾客问题过程中遇到的种种困难。

延伸思考

1.网络和社交媒体跟踪相比传统方法有哪些优点？

2.在评估一个给定问题的重要性时，什么情况下一个给定话题的病毒性传播对营销人员会很重要？

3.关于这种方法，你觉得有什么道德上的问题吗？说明理由。

1.活动和产品分析

活动分析（activity analysis）集中于对某一具体活动的分析，如准备晚餐、修剪草坪或游泳等。调查法或焦点小组访谈法（见附录A）则试图找出在活动过程中顾客会遇到什么问题。如一家洗发水公司可以使用这种方法开发针对氯化消毒的游泳池带来的头发问题的产品。产品分析（product analysis）与活动分析类似，但研究的是某个特定的产品或品牌的购买与使用。因此，顾客被问到的问题可能与使用山地自行车或笔记本电脑有关。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 问题分析

问题分析（problem analysis）与上述几种分析方法不同，它由一系列问题开始，要求被调查者指出哪项活动、产品或品牌会涉及（或会排除）这些问题。例如，涉及包装的一项研究，其问卷中会列出如下问题：

__________的包装难以开启。

__________的包装难以重新密封。

__________的包装难以放进壁橱里。

__________的包装浪费的材料太多。

3. 人体因素研究

人体因素研究试图测试人的诸多能力，如视力、力量、反应时间、灵活性、疲劳程度，以及影响这些能力的因素如亮度、温度、声音等。用于人体因素研究的方法多种多样，其中观察法如慢动作拍摄、延时摄影、录像和录音等对营销者来说尤其有用。人体因素研究主要用于确定顾客没意识到的功能性问题。比如，它可用于设计像割草机、厨房用具、手机键盘和电脑之类的产品，以减轻使用者的负担。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4.情绪研究

营销人员开始越来越多地对情绪在问题识别和解决过程中的作用展开研究。比较常用的方法是调查法、焦点小组访谈和个人访谈，用于调查与某些特定问题相关的情绪。例如，研究人员开始研究顾客如何处理由于产品或服务不当引起的负面情绪，发现某些情绪（例如生气）和某种处理方式（例如对抗）相关。这一类研究对于营销人员非常重要，因为它可以帮助预测顾客面对某些问题时的反应，而且可以帮助培训服务人员采取合理的措施解决问题。[11]对于微妙或敏感的问题或情绪，也许会有必要采取投射法（projective techniques，见附录A，表A-1）。[12]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

回应顾客问题

一旦某个顾客问题被识别，营销人员可能要立即制定营销组合方案来解决该问题。这可能涉及产品开发或改进、变更分销渠道、改变价格策略或广告策略。例如，在图10-7中的产品被定位为一个问题的独特解决方案。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 10-7

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员的关键任务之一是识别顾客问题并将品牌定位于顾客的解决方案。

当临近毕业时，你会面对如买保险、申请信用卡等很多在经济独立、生活方式改变初期必然要经历的种种问题。抓住这些市场机会要求企业了解许多处于和你同样人生阶段的顾客面临的问题，以及它们的产品能够帮助解决哪些问题。

周末和夜间营业以及网上购物的快速增长，是零售商对于顾客在工作日的购物时间有限这一问题的回应，解决这一问题对于双职工家庭尤为重要。

营销者回应顾客问题识别的方式很多，上面描述的例子仅仅反映了其中很小的一部分。总之，每个公司都必须了解它能够解决哪些顾客问题，哪些顾客有这类问题以及这些问题发生的情境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

帮助顾客识别问题

有时营销人员希望引起问题识别，而不只是被动地对其做出反应。迪姆伯莱恩公司销售其壁炉引燃产品时就面临这一问题。玩具营销人员正尝试在一年中的其他时候激发问题识别，以改变其销售额过分依赖圣诞节的情况。比如，Fisher-Price公司就在春季和夏季分别推出了以“雨天”和“晴天”为主题的促销活动。图10-2和图10-4展示了激发问题识别的尝试。

1. 一般性问题识别与选择性问题识别

引起问题识别有两种基本方式，即一般性问题识别和选择性问题识别，这两个概念与经济学中的一般性需求与选择性需求的概念相似。

一般性问题识别（generic problem recognition）涉及的差异，可以通过同一类产品中的不同品牌来缩小。当一个公司能够影响顾客的一般性问题识别时，这个问题对顾客往往是潜在的或目前不那么重要，或者处于以下情形之一：

- 产品处于生命周期的前期。
- 该公司占有很高的市场份额。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 问题识别之后的外部信息搜集相对有限。
- 这是一个全行业共同的成果。

电话销售项目常常试图激发问题识别，部分原因是销售人员能将外部信息搜集限制在一个品牌。牛奶、牛肉和猪肉等食品合作广告经常侧重于一般性问题识别。图10-8就展示了这种类型的一个知名的广告营销活动，注意广告中没有提到任何具体的品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

DRIVE
BUILT WITH CHOCOLATE MILK
Trusted by Athletes ★ Backed by Science
Studies show what elite athletes like Zach Parise have known for years:
Chocolate Milk has high-quality protein to build lean muscle and nutrients to refuel your body
after a hard workout. Whatever you're building, build it with Chocolate Milk.
Get the research at GotChocolateMilk.com
LOW FAT
CHOCOLATE
MILK
OFFICIAL
REFUEL
BEVERAGE OF
USA HOCKEY

图 10-8

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这个广告可以引发任何一个品牌都可以解决的问题识别，这被称为一般性问题识别。

占有很大市场份额的公司往往热衷于一般性问题识别，因为任何销售量的增加都可能来自它们自己的品牌。然而，如果一家小公司为某类产品创造一般性问题识别，其最大的受益者可能是竞争企业而不是自己。但如果激发一般性问题识别的活动不经认真策划，即使占有较大市场份额的公司也可能逐渐失去市场。20世纪90年代初期，Borden大幅度增加了其最著名品牌Creamette面条的营销活动，大力推广面条的烹饪方法。结果显示，与5.5%的全行业增长率相比，其销售量仅增长了1.6%。[13]显然，其促销活动使竞争对手获益更多。

选择性问题识别（selective problem recognition）涉及的差异只有某个特定的品牌能够解决。图10-9中的广告就是在创造选择性问题识别。虽然增加一般性问题识别通常会导致整个市场的扩大，但企业会更多地尝试激发选择性问题识别来增加或保持自身的市场份额。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 10-9

这个广告激发的问题识别是该品牌可以最优化解决的，这被称为选择性问题识别。

2.激发问题识别的方法

公司如何才能影响问题识别呢？由于问题识别由理想状态与现实状态的差异大小及其重要性决定，因此，公司可以通过改变理想状态

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

或对现实状态的认知来影响二者间差距的大小，也可以影响顾客对现有差距重要性的认知来达成目的。

许多营销活动旨在影响顾客的理想状态。营销者常常通过广告宣传其产品的优越之处，并希望这些优点成为顾客需求的一部分。图10-10是Maui Jim太阳镜公司的广告，它试图影响顾客的理想状态，通过展现该产品令顾客看起来有多么漂亮。你觉得这个广告可以有效促进顾客购买Maui Jim的太阳镜吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Maui Jim

Seeing the difference between two of 14,232 shades of green
can make all the difference.

Maui Jim's patented polarized technology provides higher contrast and depth perception.

Maui Jim
Like you've never seen.

©2014 Maui Jim, Inc.

图　10-10

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Maui Jim 的这则广告试图影响顾客的理想状态，通过展现该产品令其看起来有多么漂亮。

另一种可能是通过广告影响顾客对现实状态的认识。许多个人护理产品和社会性产品均使用这种方法。“即使你最好的朋友也会对你保密……”或“Kim样样出色，但这种咖啡……”都是激发顾客关注现状的例子。这里的理想状态是新鲜的空气和优质的咖啡，设计这些信息是为了引起顾客思考他们的现实状态是否与理想状态吻合。图10-11是针对其产品可以改变非理想的现实状态而设计的广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图　10-11

聚焦在现实状态是激发问题识别并改变行为的一种方式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也有人对激发问题识别是否合乎道德产生怀疑，对于与社会地位和社会接受程度相关的各种问题而言，这种质疑是有道理的。这类争论常发生在涉及“创造需求”的时候，本书第6章曾对此做过讨论。

3. 问题识别的时机

顾客常常在难以做出购买决策或找不到解决方案时产生问题识别，如下面的例子：

• 当被困在大风雪中时我们才知道需要防滑履带。

• 在事故发生之后我们才想到买保险。

• 在春天我们想要郁金香花圃，却忘了在秋天时种下。

• 当我们生病需要感冒药又不想开车去药店时，才想到备点感冒药。

有时，营销人员试图在问题出现后帮助顾客去解决，比如一些药店提供送药上门服务。但更常用的策略是在问题发生之前就激发起问题识别。也就是说，如果顾客能够在潜在问题浮现之前就察觉到并解决它们，对顾客自身和营销人员来说都是有益的。

有些公司尤其是保险公司，试图通过大众媒体广告引起问题识别，另外一些公司则更多地依赖购买点的商品陈列和其他店内营销活

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

动激发问题识别（见第13章）。制造商和零售商都参与了这方面的活动。比如，在雪季来临之前，一家大五金商店就在店内醒目处放了一个巨大的雪铲，旁边的广告牌上写着：

还记得去年冬天你需要雪铲的时候吗？做好今年的准备！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

压制问题识别

正如我们知道的，竞争者、顾客组织、政府机构有时会在市场上传播激发某些问题识别的信息，而这些问题识别却往往是某些营销人员希望避免的。美国烟草行业曾花大力气试图弱化顾客对与吸烟有关的健康问题的认知。比如，一则纽波特（Newport）香烟广告画面上是一对快乐大笑的夫妇，标题是“享受人生”。显而易见，它可以理解为试图减少由广告下方的强制性警示“吸烟有害健康”所带来的问题识别。

显然，营销人员往往不希望现有顾客对其品牌所存在的问题产生认知。此时，有效的质量控制与分销（有限的库存短缺情况）就显得格外重要。另外，能使顾客对其购买行为充满信心的包装、说明等也很常见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第11章　信息搜集

引言

由于顾客仍然对电视有着较强的依赖性，电视（特别是电视广告）正成为一些产品和服务有价值的信息来源。然而不同之处在于，利用手机或者平板电脑等第二屏幕（a second screen）看电视正成为一种新的增长趋势[1]。第二屏幕为营销人员扩大了广告范围，并为顾客提供额外的信息搜索途径。以eBay的平板电脑应用“Watch with eBay”为例，该应用程序将电视节目与顾客的平板电脑或手机同步，将电视观看和搜索及购物结合在一起，即所谓的沙发商务（couch commerce）。用户输入他们的邮政编码、有线电视服务商、频道和所观看的节目，该应用就会从eBay网上成千上万的产品列表中显示相关的产品。也就是说，Watch with eBay既是搜索工具也是购物工具。SpotSynch也是一款类似的应用，但是，SpotSynch为顾客提供包含eBay在内的更多零售商的信息和购物选项（以及产品购买能力）。由于名义型决策或者有限型决策加工（参见10章）和通过这些应用程序来搜索及购物的便捷性，通常情况下，从广告播出到搜索购买之间的时间间隔极短。

Shazam是一个可以帮助顾客通过几小节音乐来识别一首歌曲的音乐识别软件，并且在当下已经十分流行。当一段旋律响起时，将你的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

手机或者平板电脑放到电视机旁（录音机或者其他广播设备），Shazam就会将其识别出来。Shazam不只会为你将歌曲的名称和歌者的形象（某种意义上的自动化信息搜索）等呈现出来，还会带你进入购买音乐的网站进行消费。最近，Shazam与营销合作伙伴在音乐领域之外，又将电视节目和广告同顾客的第二屏幕体验结合起来。例如，在2012“超级碗”期间，使用Shazam收看丰田汽车广告的电视观众可以参加比赛赢得佳美汽车。

植入广告的一个转折点是，TBS喜剧《熟女镇》（Cougar Town，2014年3月18日）的一个片段由塔吉特百货在网上同时联播。在《熟女镇》的在线播放中，塔吉特百货的设计师奈特·伯克斯（Nate Berkus）设计的篮子和枕头有红色的光标提示，通过滚动光标可以暂停播放节目并查看产品信息（顾客驱动的交互式搜索）和产品的购买链接。

如今的电视购物者对于通过第二屏幕进行信息搜索和购买有着更大的处置权。由于顾客通过手机或者平板电脑看电视的趋势渐盛，为营销人员提供了吸引顾客观看电视节目的机会。而当前主要的挑战在于，大多数的顾客不使用他们的第二屏幕来从事与电视节目相关的活动（反而在电视广告播出的时候选择上网浏览不相关的内容），因为他们认为第二屏幕存在不足之处。前述SpotSynch的案例正是讲述怎样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

改进的一个范例，营销人员必须重视通过第二屏幕来提升顾客的搜索体验和界面体验。

本章阐述了顾客识别问题后，所发生的不同类型决策的信息搜寻过程。在信息搜寻中，我们重点关注：①搜寻的数量和类型；②与激活域有关的决策类型的变化；③信息的资源和渠道，包括互联网和移动设备；④外部信息搜寻的成本和效益因素；⑤基于信息搜寻模式的营销策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息搜集的性质

某个信息一旦被识别，顾客就会使用长期记忆中的相关信息做出以下判断，例如：①确定是否有现存的令人满意的解决方案；②各种潜在解决方案有什么特点；③如何对各种解决方案进行比较等等，这就是内部搜寻（internal search）。如果通过内部搜寻未能找出合适的解决方案，那么搜集过程将集中于与问题解决有关的外部信息，这被称为外部搜寻（external search）。外部搜寻中涉及的信息，其来源有独立来源、个人来源、公司来源和产品经验[2]。需要注意的是，即使是扩展型决策，最初的内部信息搜寻一般也会产生一些指导原则（如商品的属性）或者限制条件（如顾客的理想价格），用以指导或限制外部信息收集。信息搜寻有利于找到价格低廉或质量上乘的商品。然而，搜寻成本限制了搜寻的数量，即使是为了很重要的决策。信息搜寻使得顾客既要付出脑力劳动，也要付出体力劳动，为此要花费时间、精力和金钱。

第10章中探讨过，信息搜寻的数量取决于顾客的介入程度，这在很大程度上取决于顾客决策过程的类型。当顾客从名义型决策转向扩展型决策，购买介入程度加深和外部信息搜寻的信息量就会增加。名义型决策中，内部信息搜索占据主导地位。如果是针对某个特定问题，顾客回忆起满意的解决方案，他就会直接购买而不再进行进一步

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的信息搜寻和评价。扩展型决策中，外部信息搜寻占据主导地位。通常情况下，顾客会利用多种信息来源获取众多评判标准来分析和评估多个备选方案。对于有限型决策，外部搜寻在某种程度上起到调节作用，尤其是在顾客发现一些能够解决问题的备选方案后，以此为基础进行搜索和评估，最终做出决策。[3]

问题识别后的搜索有时会受之前的搜索和学习限制。也就是说，在没有问题的情况下也会进行刻意的外部搜索。即时搜寻（ongoing search）既可以获取今后会用到的信息，同时搜寻过程本身也充满乐趣。比方说，对某项活动（如网球）有着很高介入度的人，总是倾向于搜集与网球相关产品的信息，尽管他们并非对自己现有的网球用品有任何不满（持久的介入正是意见领袖的特征之一）。此外，顾客还可以在即时搜寻的基础上通过低介入学习而不需要刻意搜寻就获得大量的适用资料。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

搜寻信息的类型

顾客决策通常需要如下的信息：[4]

（1）解决某个问题的适用评价标准。

（2）各种备选方案。

（3）每个评价标准下每个备选方案的性能水平或特性。

如图11-1所示，信息搜集其实就是寻找上述三种类型的信息。

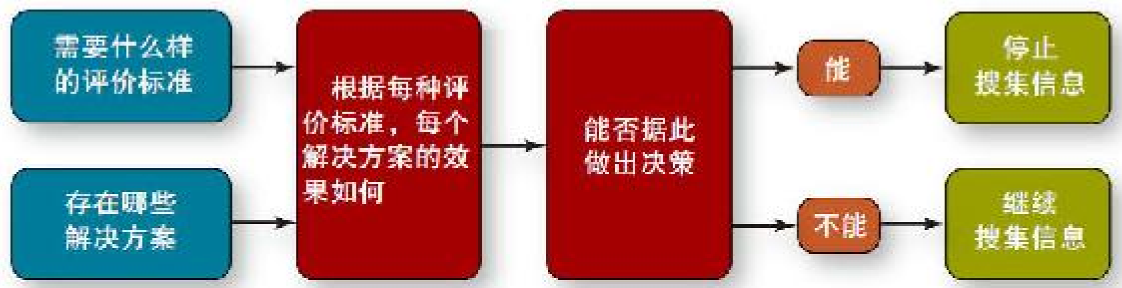


图11-1　顾客决策中的信息搜寻

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准

假如有人给你一笔钱买一台笔记本电脑，也许是送给你作为毕业礼物，而你已经好长时间没去电脑市场，你的第一个想法可能是：“我希望这台电脑有什么样的特点？”接下来，你会进行内部信息搜寻来确定什么样的特点能满足你的需要，这些希望拥有的特点就是你的评价标准。如果你对电脑了解较少，可能还需要进行外部搜寻，以弄清一台好电脑应具备哪些特性。你会和朋友商量，看《计算机杂志》（PC Magazine）上的评论，请教销售人员，浏览电脑网站，去论坛提问或亲自观察比较几种电脑。图11-2展示了一个例子，即公司如何试图将顾客的注意力集中到其擅长、但在选择品牌时想不起来的属性上。我们将在第12章对评价标准进行更详细的讨论。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 11-2

顾客经常搜索关于恰当的评估标准的相关信息。该广告旨在影响所使用的标准并定位品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

合适的备选方案

在选择合适的评价标准之后，你也许要寻找合适的备选方案，在这里备选方案指的是品牌或购物点。一般情况下会有五组备选方案。首先是可以解决顾客疑难问题的所有备选方案的集合。在这一集合中有四个类别的决策方案。意识域（awareness set）是由顾客知道的品牌组成的。惰性域（inert set）是由顾客知道并持中立态度的品牌所组成。当顾客最喜欢的备选方案不可获取，这些品牌就可能被顾客接受。虽然顾客不会积极寻找与之有关的信息，但是对这些品牌，顾客也会正面接受有用的信息。排除域（inept set）是由顾客知道但是消极看待的品牌所组成。对于这些品牌，即使可以获得有用的信息，顾客也不会处理或接受。

激活域（evoke set）或称为考虑域（consideration set）是由顾客为解决某一特定问题而将要进行评价选择的品牌[5]。虽然激活域通常由一类产品的不同品牌构成（如麦片或计算机的品牌），但也有例外，因为替代品也可以发挥作用[6]。例如，一家景观美化公司发现，顾客经常把景观美化看作“家庭美化决策”。于是，该公司经常不得不与其他家居装修产品，如室内装潢或者其他美化服务公司竞争。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此外，激活域或考虑域往往随着使用情况而有不同。例如，煎饼可能只在顾客的考虑域中被设置为周末的早餐，因为在忙碌的工作日的早上准备煎饼十分不便。正如第9章提到的，公司经常尝试以各种方式扩展其产品的使用情况。在这个例子中，烤面包机预制好的冷冻煎饼就是一种使煎饼进入工作日早餐考虑域的方法[7]。

最后，请注意，如果顾客没有激活域或者对认为自己的激活域不适用，那顾客将有可能参与外部搜索以获得更多选择余地。此外，顾客也可以了解更多可接受的品牌，作为决策过程中的备选。因此，信息搜寻的结果是形成了一个完整的激活域。

图11-3列出了各类备选方案之间的大致关系。这与选择零售店的操作流程相似[8]。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

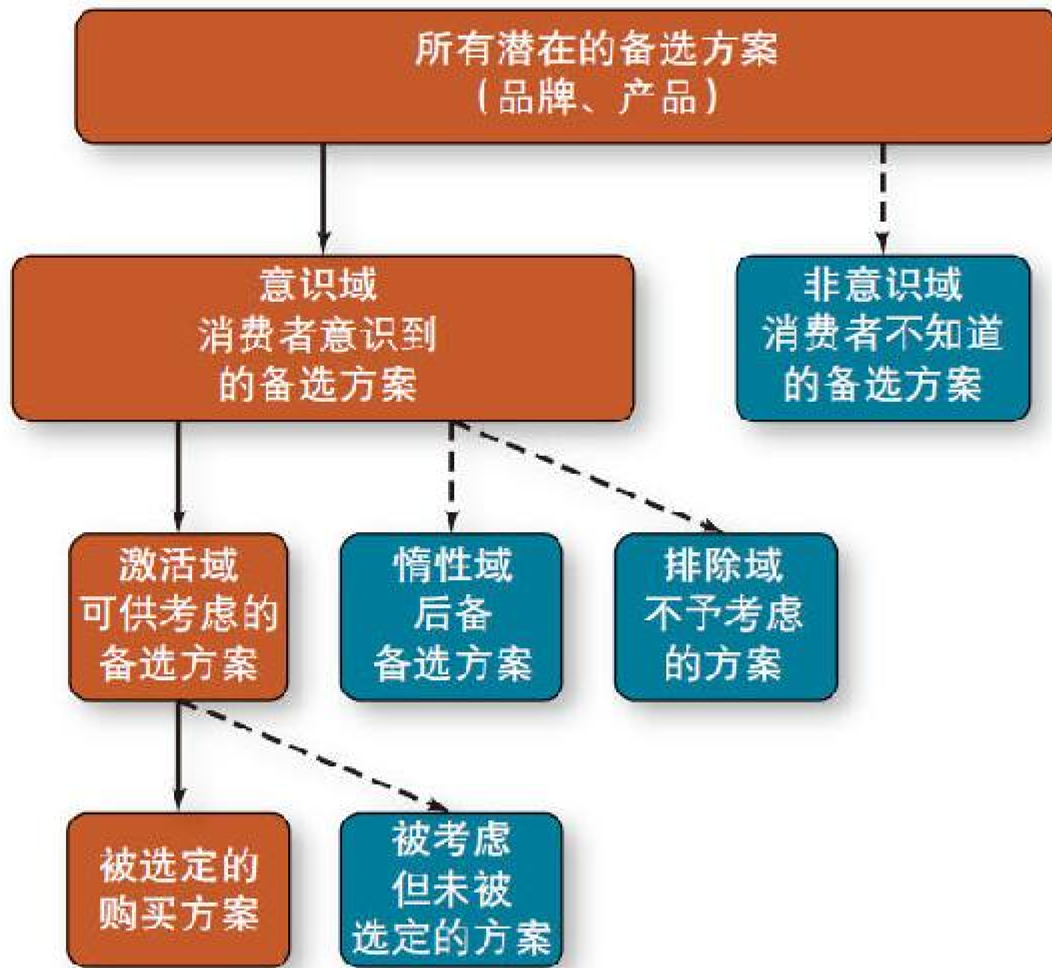


图11-3　关于笔记本电脑选择的例子

一项研究对许多产品类别的意识域和激活域进行了调查，这项研究的若干成果和战略意义值得关注。

• 意识域通常比激活域的范围大一点，也就是说，顾客所知道的品牌比他们认真考虑的品牌要多一点。并且由于对意识域考虑的不平等性，而被选中的前提又是进入考虑范围，营销人员非常关注（一旦

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他们形成足够的意识域）将自己的品牌移入顾客的激活域中，并且必须传递有说服力的消息和采取其他策略。

• 对于某些类别的激活域，例如，漱口水和牙膏基本上只有一个品牌。这意味着对于产品类别而言，顾客通常采用名义型决策（反复选择同一个品牌）。在本章的后续部分，我们将讨论在这种情况下，不在顾客激活域中的品牌如何使用扰乱策略。

• 可能是因为搜寻的多样性，一些类型的激活域较大，例如，快餐的激活域有五种品牌，但是我们可以假设，顾客是忠实于快餐店的品牌类型，他们会在不同的情况下进行多样化的搜寻或切换。所以，麦当劳可能是汉堡的备选方案，肯德基是鸡肉的备选方案，必胜客是比萨饼的备选方案，塔可钟是墨西哥风味的备选方案，等等。

现在，让我们将图11-3应用到我们的笔记本示例中。你会再一次从内部信息搜寻开始，你也许会对自己说：“联想、康柏、东芝、苹果、戴尔、索尼、富士和惠普都生产笔记本电脑。以我哥哥的经验来看，我不会买东芝。据说联想、苹果和康柏都不错，我得好好比较一下。”因此，你认为是潜在备选方案的八个品牌是你的意识域，图11-4展示了意识域分成三种备选方案的过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

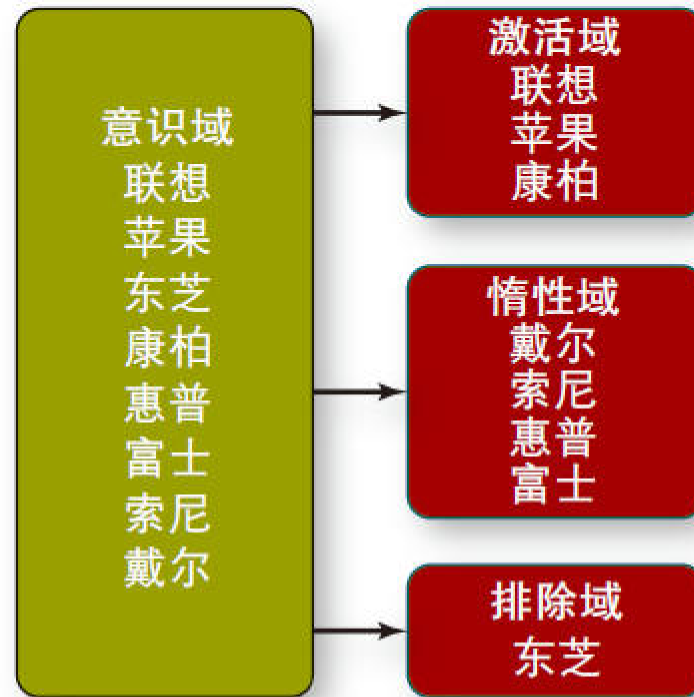


图 11-4 意识域 8 个品牌的分类

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

备选方案的特征

为了选定最终购买的品牌，顾客会运用有关的评价标准对激活域中的品牌进行比较，这一过程要求顾客搜集在每一个评价标准下各个品牌的相关信息。比如，在上面购买电脑的例子中，要搜集各备选品牌在价格、内存、微处理器、重量、屏幕清晰度和配套软件等各方面的信息。此外，与情感考虑相关的舒适度、造型和易用性等因素也包含在内。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息来源

再次回到我们前面关于笔记本电脑的例子，为了获得相关信息，你可能回忆你所了解的电脑知识，就此与朋友或在论坛进行讨论，查询《顾客报告》（Consumer Reports），阅读《计算机杂志》上的文章，与销售人员交谈或者亲自对几台电脑进行分析。这些代表了顾客获取信息的五种主要来源：

- 过去积累、个人经验及低介入度学习形成的记忆。
- 个人来源，如朋友、家庭和其他一些人。
- 独立来源，如杂志、顾客组织、政府机构等。
- 营销来源，如销售人员、网站和广告。
- 经验来源，如检查或试用产品。

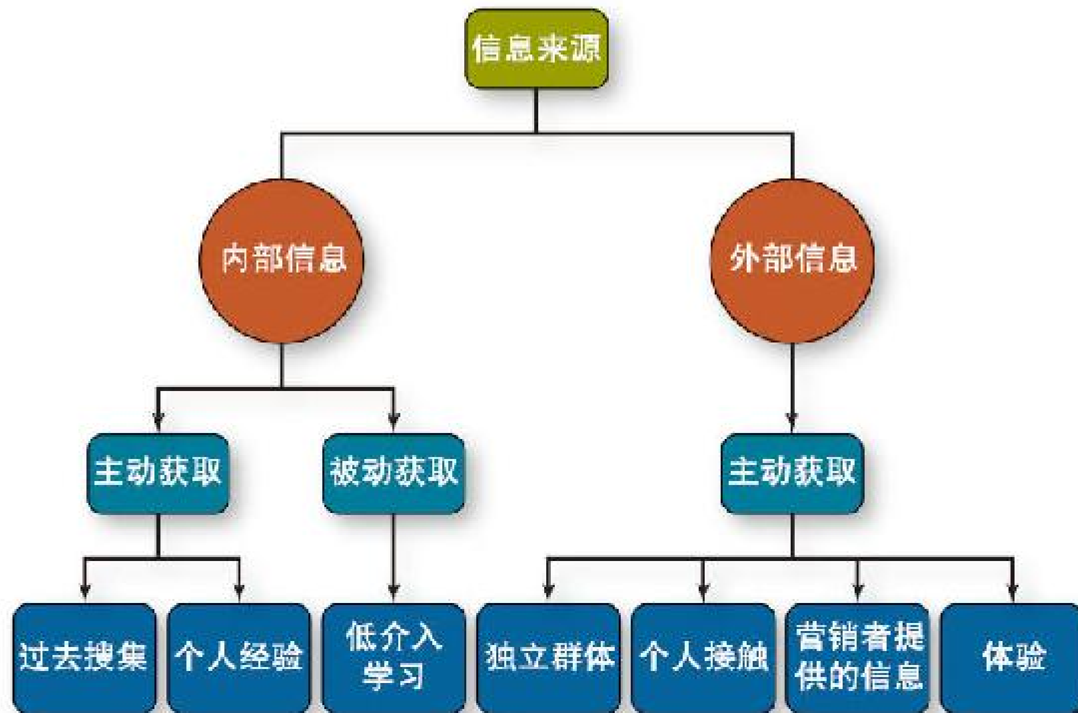
图11-5展示了信息的来源，以上每一种来源都包括线上、线下和手机的成分。[9]比如线下的营销来源，有电视广告和宣传册，对应线上的网页横幅广告、企业网站和手机广告。

在大多数情况下（名义型决策和有限型决策），顾客以内部信息作为其主要的信息来源。注意，长期记忆中的信息最初是从外部来源

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

获得的，因此顾客可以只凭或主要凭借记忆中的信息来解决某个消费问题。然而，在某种意义上，你仍是从某种外部来源获取该信息，如直接的产品使用经验、朋友介绍或低介入度学习。

营销信息仅是五种潜在信息来源中的一种，而且人们发现，它在顾客决策中的直接价值十分有限。[10]然而，营销活动影响着所有的五种信息来源。例如产品特征、产品分销和促销信息提供了市场上可获得的基础信息。独立来源（如《顾客报告》的报道）也是建立在营销活动提供的产品功能信息基础上的，即使个人来源（如朋友）也是如此。营销人员在不断寻找通过非市场渠道获得信息的途径。正如我们在第3章中所提到的，利用有影响力的博主对产品抽样信息进行适当的公开，也是通过非营销渠道进行消息传播的一种手段。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图11-5　购买决策的信息来源

另外，虽然顾客可能不将广告或其他营销人员提供的信息立即用于购买决策，但毋庸置疑，这些持续展露的广告信息会影响顾客对产品需求的感知，会影响意识域和激活域的构成及人们使用的评价标准，也会影响顾客所采用的评价标准和关于每一品牌表现水平的信念。[11]这样看来，广告和营销人员提供的信息，对顾客决策和产品销售的长期影响可能是非常大的。

顾客观察

互联网搜索2.0——个性化搜索体验

由于互联网的出现，顾客搜集信息的能力获得了极大的提高。然而，在Web 2.0时代，大多数公司会提供高度个性化的信息和搜索体验，而不仅仅只提供产品信息。请考虑以下内容：[12]

• 宝马（BMW）也许是第一家将其网站提升到更高水平的汽车公司。它不仅提供每一款轿车和模型的详细信息，还允许顾客建造自己的轿车，顾客可以选择汽车内外的颜色、包装和配件等等。连车子的理念、特征以及价格信息也都可以选择，给顾客360度逼真的视觉效果。以宝马为代表，宝马公司改变了顾客搜寻和购买汽车的渠道，随之而来的是宝马获得了大量的代理商。官网中还有宝马的视频、宝马品牌社区的链接以及新闻提要等信息。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 耐克的网站上有许多关于它的鞋子和服装的页面。然而，耐克并没有把网站建成一个仅用于寻找鞋子信息的地方。例如，“耐克+”是一种在线互动工具，拥有特殊的耐克设备接口，用户可以在跑步时通过臂章或iPod获取实时反馈、上传数据和跟踪目标、与其他人联结进行比赛。这已成为很时尚的活动，在用过这种工具的跑步者中，有高达90%的人说会向朋友推荐这种工具。耐克在网站上创建了跑步者博客、论坛、新闻标签并定制培训计划，这些只是为了跑步这项运动。另外，耐克还为足球、篮球及其他运动都设置了类似的网站。

注意每个网站如何通过向顾客提供超越一般性产品信息的个性化信息。在宝马的案例中，其搜索工具允许每个顾客通过互动模块“设置自己的汽车性能”来搜索适合自己的汽车。在耐克的案例中，其互动工具可以根据个人目标和特征来为每个用户定制要提供的信息。个性化信息搜索对于创造积极且吸引人的信息搜索体验至关重要。

延伸思考

1. 一般性信息与个性化信息有什么区别？

2. 个性化信息如何产生更大的顾客参与度？

3. 网络搜索对销售人员会产生什么样的影响？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网上的信息搜集

互联网为顾客提供了前所未有的信息量。全球互联网的使用率仍在快速增长，并且全球有超过20亿人在线。其中亚洲（9.22亿）、欧洲（4.67亿）和北美（2.72亿）的互联网用户最多。非洲、亚洲和拉丁美洲等地区的互联网用户占总人口的百分比相对还比较低，其增长潜力则是最大的。而亚洲地区，由于其人口规模（39亿）庞大、中产阶级正在成长，以及接触低成本科技的机会逐渐增多，其现有和潜在的使用人数比其他任何地区的人数都要多。[13]顾客观察显示了一些公司使用互联网创造信息搜索体验的各种方式，这种方式是更具吸引力、更容易和更快捷的，并且将搜索环境扩展到虚拟试用和交互式工具等。

将近90%的美国成年人经常使用互联网，而新增互联网用户比率有所下降。早期的互联网用户基本可以概括为受过教育的年轻男性白人。如今，互联网用户的人口特征看起来更像一般人群的特征。人口统计学因素中，有着实际影响的因素有年龄（互联网的使用随着年龄增长而减少）、教育程度和收入（互联网的使用随着教育程度和收入的增加而增加）。[14]不难发现在上述人口统计信息中，不使用互联网的10种影响因素中的6个都与年龄、收入和教育有关（直接或者间接）。这些因素依据重要程度分别为：①没有电脑；②花费太昂贵；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

③学习比较吃力；④不会使用电脑；⑤年龄太大以至于不想学习；⑥不知道如何学习。[15]

网络是主要且很受顾客偏爱的产品信息来源。[16]看看下面的例子：[17]

• 希望提供网上信息。绝大部分的网络用户希望在公司网站上找到其感兴趣的产品或品牌的信息。

• 网上信息促进线下销售。如果网站提供产品的有关信息，互联网用户更有可能在线下购买该公司的产品。

• 网上信息被认为有价值。对于许多产品，社区和第三方网站的影响程度已经超越了传统的电视和印刷广告。

• 网上信息弱化了销售人员的角色。互联网用户往往不需要那么多的销售助理的帮助。

毫不意外，线上第二重要的活动是使用搜索引擎查找信息。排名前20的互联网活动中有7个活动与信息查找和购买有关，如表11-1所示：[18]

表 11-1

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

利用搜索引擎查找信息	87%
寻找与健康有关的信息	83%
寻找关于某项爱好或兴趣的信息	83%
在购买之前研究某件产品和服务	78%
购买产品	66%
购买或进行旅游预订	66%
在线将广告和网站进行分类	53%

资料来源：Pew Internet & American Life Project,www.pewinternet.org.

值得一提的是，传统媒体也可以有效地引导顾客到公司网站搜索信息，如图11-6所示。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

You know
Mini shampoos are replaced every day.
You'll find free Wi-Fi in the lobby.
Late checkouts are always free.
You'll take a soda from the minibar, only to replace it.

You know
If another Orbitz customer books the same hotel for less,
you'll get a check back for the difference...automatically.

Orbitz Price Assurance.
It's knowing you'll always get the lowest flight or hotel prices.
YOU PAY $350
THEY PAY $250
YOU GET

ORBITZ
WHEN YOU ORBITZ, YOU KNOW.
orbitz.com | 888-ORBITZ1

图 11-6

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网是重要的信息来源，也是购买产品和服务的地方。营销人员经常使用传统的大众媒体广告来吸引顾客访问他们的网站。

对于顾客来说，诸如谷歌、雅虎和MSN等搜索引擎是重要的信息搜寻工具。大部分互联网用户会在购买前进行网上搜寻。实际上，搜索引擎是位列第一的网上购物工具，其他网上购物工具依次是优惠券、零售商邮件、网上评论和比价购物网站。就像我们所看到的，所列出的工具都是某种信息的来源，并且在信息搜索和获取中发挥着作用。网上信息搜寻不容小觑的原因是：[19]

• 94%的在线购买者，在购买前都进行了网上信息搜寻。

• 74%的线下购买者，在购买前很有可能进行了网上信息搜寻。

• 进行消费前搜索并接收到网络广告的顾客会增加41%的消费额。

理解顾客使用的搜索词条的类型对营销人员来说至关重要，这将有助于营销人员掌握顾客需求并定制相应的搜寻营销策略。一项研究将搜索词条分为零售商品牌、一般产品类别和品牌加产品类别。如图11-7所示，很多引导购买的搜索是通用的，也就是说本研究中跟踪考察的一般产品类别不涉及零售商。也许你已经猜到了，在搜索的早期（3~12周）主要是泛泛的信息搜寻，在购买之前品牌搜寻才会占据主导地位。[20]这样的研究结果对网上营销人员来说有什么样的战略意义呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客对经济层面的考虑成了网上信息搜寻的主要动力。[21]例如，使用互联网的汽车购买者能够更快地做出购买决策，而且可以以较低价格购买汽车——平均只要741美元。[22]越来越受欢迎的优惠券网站，帮助顾客轻松获得更值当的交易。然而，信息超载（见第4章）可能成为网络发展面临的一个主要障碍。尽管一般的搜索引擎仍然有用，但有越来越多不断发展的专业化的服务和工具帮助顾客进行信息搜寻和购买决策。比较型购物网站在这些服务中十分受欢迎，此类网站通常侧重于价格，但是可以根据顾客预先设定的更广泛的标准来帮助其筛选品牌（如图11-8所示）。这些服务都使用bots（购物机器人），或叫“robots”的软件，它可以帮助顾客进行购买决策和信息搜集，所以经常被称为购物bots（shopping bots）。[23]这样的例子很多，比如BizRate.com、mySimon.com和NexTag.com。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

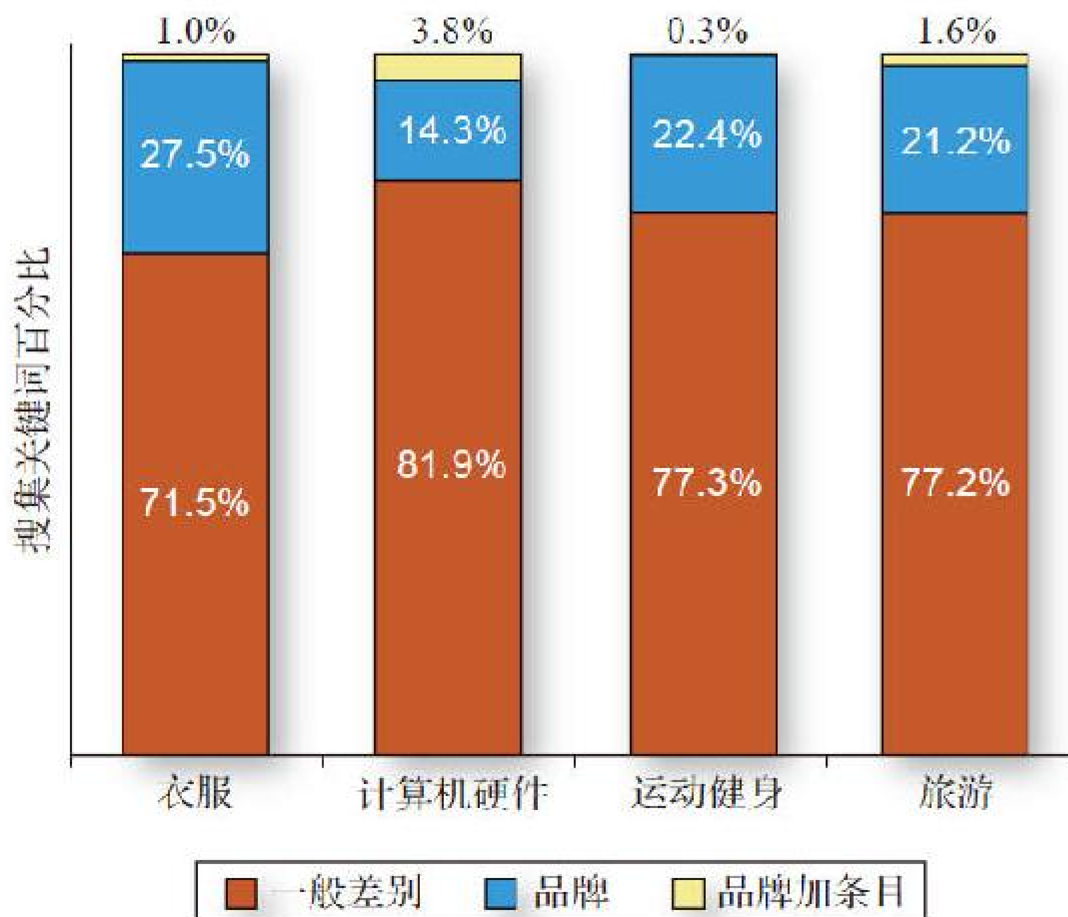


图11-7　使用网络搜索引擎的信息搜集

资料来源：“The Nature of Search Using Online Search Engines,” Search before the Purchase(New York:DoubleClick,February 2005),p.2.Copyright:DoubleClick,Inc.,2005.

除了来自营销人员的信息之外，网络上还包括许多个人信息源，诸如公告栏、聊天室以及一些具有购物服务功能的品牌评论。[24]一项研究发现，顾客进行网上搜索性能信息时会大量使用（72%）评论。[25]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如第3章所述，口碑信息和个人信息因为顾客信任而变得越来越有影响力。

互联网上的信息搜集与营销策略

随着在线人口在普通人群中越来越具代表性，市场细分和针对目标市场的市场营销对于网络业务越来越重要。看下面的例子：



图　11-8

网上购物越来越流行，但顾客需在网上处理海量信息。

高等教育营销的不同之处在于受众的复杂性。一所学校对外公开的网站必须取悦校友、捐赠人、现在的学生、未来的学生、父母甚至

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

还有媒体。有时做到这些还真不容易。

傅尔曼大学（Furman University）认为它的通用网站不足以用于招生，为此专门为那些对其感兴趣的高中学生单独创建了一个特殊的网站。这个网站是专门为懂技术的人群设计的，内容包括虚拟校园游、信息栏和在线学生杂志（没有管理部门进行编辑）等。[26]

显然，并非只有大学才需要面对如此多样化的顾客需求和特征。例如，美国不同种族的顾客喜欢并且优先选择自己种族（与主流相对）的网站。[27]全球营销人员必须据此做出相应调整。一项最近的研究发现，日本网站比美国网站更少使用个性化设计。[28]进一步说，考虑到互联网在顾客信息搜集和购买决策中的作用，营销人员至少有三个主要的策略问题要解决：

- 怎样才能把信息提供给顾客？
- 怎样才能让顾客去寻找信息？
- 怎样利用网络销售或者如何把它与现存的销售渠道整合起来？

前两个问题将在本章进行讨论，第三个问题已在第13章阐述。前两个问题与许多企业将信息提供给顾客的策略密切相关（如横幅广告），其最终目的是向顾客提供更多关于公司的信息来源（如企业网站）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把信息提供给顾客非常重要，因为顾客并不是主动去搜集信息。一种方式是通过网络广告，包括网页横幅广告。互联网营销支出（包括展示、搜索和行为定位（behavioral placement））增长迅速，到2014年达到550亿美元左右，这在预计约1500亿美元的媒体开销总额中占据相当大的比例。[29]宽带可以让用户更多地使用流媒体，正在改变网络广告的性质。例如，为了应对很多新车购买者在接洽经销商之前会浏览网站这一情况，本田公司把奥德赛小型货车的全国电视广告放在了很多网站上。顾客可以观看视频，也可以点击查看更多的信息。这种方式突破了传统横幅广告的限制，把品牌和信息同时带到顾客面前。[30]

电子邮件也是一种推动信息流向顾客的重要工具。许多顾客把电子邮件看作普通邮件的替代品，但是顾客不会查看垃圾邮件（未经请求的电子邮件）。因此，许可邮件（permission-based e-mail，PBE）也就是顾客选择接受的邮件，是营销人员知名与否的标准。即使是许可邮件，营销人员仍然需要小心——太多无关的邮件依然会被看作垃圾邮件。[31]

正如我们之前所看到的，可以通过像Facebook和推特等社交媒体以多种方式向顾客推送公司的信息。Facebook允许向其会员推送广告。推特则有一个称为“promoted tweets”的广告选项，当有优惠券出现时，这个消息就会出现在搜索结果中（见第3章）。[32]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让顾客获得信息，在网络信息爆炸的情况下是一项既棘手又重要的任务。许多企业建立网站，希望顾客经常浏览。[33]当然也可以采取其他各种策略，线下媒体就是吸引顾客注意力的一个途径。事实上，鉴于很多年轻顾客在看电视的同时也在浏览网站（见开篇引言），研究显示，谷歌等搜索引擎上关于传统电视广告的实时搜索量呈上升趋势。也就是说，当顾客看到一个感兴趣的电视广告时，他们就会使用谷歌来搜索更多信息。这种传统广告的线上搜索，是顾客获取公司信息和促进其进入决策过程下一阶段的重要步骤。[34]

横幅广告（banner ad）是另一种增加网站浏览量的办法，虽然点击率（点击登录企业网站的比率）通常较低，但营销人员衡量的是点击率以外的影响，包括品牌知名度、品牌态度和购买意愿。原因在于，提升品牌知名度和态度对促进网站访问和购买有着长远的影响。

作为在线广告的展示结果而不是在线广告展示时所发生的网站访问称为浏览量（view-through）。据统计，一半或超过一半与广告相关的访问通常是浏览而不是直接点击。由于在线广告的互动性日益增强，也可以采用其他测量方法，宝马Mini Cooper车型采用一种互动型横幅广告，可以让浏览者看到各种汽车的简介。对此有效的测量方法是互动率（interaction rate，以某种形式与广告互动（如浏览产品信息）的百分比）和浏览广告的时间。[35]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你也许会认为，恰当的或有针对性的广告投放场所，对于增加包括点击率在内的在线广告的业绩而言是非常重要的。例如，杜比（Dolby）设置与雷雨天气和户外有关的互动横幅广告很成功，这个广告在国家地理网站上播放时产生了更好的效果（点击率高达60%），因为这些内容与该网站浏览者所关心的主题十分契合。[36]

社交网站也在这样做。诸如MySpace等网站正在针对其会员的兴趣和特征开展相应的广告活动。通过采取针对性接触的方法，其广告业绩增长了约300%。[37]Facebook也具有类似的广告定位功能，并且可以通过会员的“粉丝”状态来定位，而广告只会传递给“喜欢”某个品牌的Facebook会员。[38]鉴于相关性是注意力、兴趣和参与度的关键驱动因素，且通过处理和点击率来衡量（见第4章），因此这种个性化的定位是十分有效的。李维斯正在中国社交媒体上使用互动式视频来发掘都市青年的自我表现需求。互动式视频允许用户通过不同的目的地和情节来定制体验，旨在“驱动用户”去关注李维斯产品的信息和图片。[39]

行为定向是以实际行为而非语言为基础的另一种定向方法。具体而言，行为定向（behavioral targeting）指的是追踪顾客在网络中的点击模式，并且据此决定横幅广告的投放地。[40]百事可乐通过行为定向来向对健康生活方式感兴趣的顾客推荐Aquafina，在线行为跟踪帮助其确定哪些顾客是追求“健康生活方式”的顾客，然后将

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Aquafina的广告推送给超过4000个网站上的同类顾客。结果是与之前的非定向式广告相比，Aquafina系列广告的点击率提高了300%。同样，就目标受众而言，对信息相关性的感知是行为定向成功的关键。[41]公众对于隐私和透明度的担忧正在推动着行业自律，这可能已经包括了“无追踪列表”和隐私浏览功能。

如今网上顾客大量使用搜索引擎。毫无疑问，在与搜索相关的营销工作上的花费（包括讨论过的广告和搜索优化活动）是整个网络营销支出最多的部分，占据着网络营销支出份额的60%。[42]既然搜索结果是被排序的，而且通常顾客并不会注意超出列表的第一页的内容，关键词的选择和其他一些优化搜索引擎的技术，是公司位于相关搜索列表前部的关键。搜索引擎优化（search engine optimization，SEO）技术，是为了使公司的网页“能够被搜索引擎搜索到并且提高被看到的概率”。[43]

搜索引擎优化策略对互联网搜索的成功至关重要。据统计，根据行业和公司的不同，谷歌搜索的前5名的位置每年价值5000万到1亿美元。近期一项报告指出，搜索通用关键字“家庭维修”并没有看到家得宝公司在前10位的名单中。相反，该品牌在Lowe’s、This Old House和BobVila.com等品牌的后面，排在第16位上（位于第2页中）。据专家称，该问题可能是由于家得宝没有在URL中放置类别定义的关键词（如“家庭维修”）所致，[44]这符合我们早前对顾客互联网搜索过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

程中通用术语的关键性质的讨论。SEO涉及所谓的“有机的”或自然搜索结果，付费或“赞助”列表也可通过谷歌的Adword计划等方式提供，公司为特定搜索词支付赞助费。

网站设计也很重要，我们将在第13章更详细地讨论这个问题。很明显，如果想增加网站的持续和重复访问，就要提供顾客关心的内容，并不断更新。方法包括发布与产品相关的新闻、与用户相关的论坛、新产品以及产品特性的不断更新等。企业越来越多地依靠简易聚合（really simple syndication，RSS）获取各种信息，保证网站与时俱进。营销人员可以提供电子邮件更新，以引起顾客对企业网站的访问。[45]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

移动搜索

移动搜索和移动营销将成为各公司下一个主要增长点。约有84%的美国成年人都拥有一部手机（手机虽小但功能全面，有些用户还有一个像iPad这样的平板电脑，平板电脑也是移动设备）。[46]并不稀奇，美国移动广告支出（包括显示、搜索和发送信息）估计有15亿~30亿美元。[47]而这只是近1500亿美元的全美总广告支出的一小部分，而移动搜索预计将持续增长，特别是智能手机的功能不断完善，方便的操作使得用户把手机当作搜索信息、做决定和购物的工具。益百利最近的一项研究将手机用户分为五类：[48]

• Mobirati（19%）——比较年轻，手机伴随着成长，生活中以手机为中心。这部分人对用手机购物的兴趣更高，在回报有价值的前提下愿意接受广告，采用这些信息来决定社会活动，如去哪里吃饭。

• 移动专业人士（17%）——较年轻和较年长的人都有，在工作和个人生活中使用电话。认为手机功能至关重要，手机是信息沟通工具。这部分人希望手机除了打电话还有其他功能，他们需要通过手机获取各方面的信息。

• 社会联系者（22%）——比较年轻，认为沟通很重要，移动设备帮助他们增强社会联系。这部分人认为短信沟通就像“真实”的谈

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

话，手机联结了他们与社会世界。

• 务实采纳者（22%）——比较年长，手机是后来出现在他们生活中的。这部分人除了学习用手机打电话以外，还必须学习手机的其他功能。这些人也很重要，因为他们属于高收入群体。

• 基本规划者（20%）——比较年长，不接触手机或高科技，会使用手机的基本功能。这部分人只有在紧急情况下使用手机，也仅限于使用手机的基本功能。

显然，关系到信息搜索和产品购买时，这些分类及各类群体的特点对营销人员非常重要。其中Mobirati和移动专业人士是移动搜索的核心用户，他们使用手机进行搜索和购物，并且在一定程度上接受“推动式”移动营销广告。务实采纳者是值得考虑的，因为除了基本通话外，他们愿意接受、学习新的功能，此外，还由于他们是高收入群体。

本地移动搜索对营销人员来说也是非常重要的。本地移动搜索（local mobile search）是指顾客利用移动设备搜索当前（或未来计划）的地理位置的信息。谷歌就提供了这种本地移动搜索，此外营销工作也正朝着本地移动搜索的方向努力。在手机谷歌中输入关键词“意大利餐厅”，你获得的搜索结果将侧重于“本地”的信息。这是由于谷歌通过你的手机定位，然后向你发送周边意大利餐馆的信

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

息，同时还提供了到达每个意大利餐馆的地图以及餐馆的电话号码等等。当然，你也可以选择备选位置，比如当你计划去度假的时候，想提前搜索附近的餐馆信息。此外，谷歌也可以通过以地理位置为基础的AdWords目标定位程序提供与你搜索内容相关的移动广告。[49]

某些顾客更愿意使用手机进行本地移动搜索。Pew研究中心发现，排在前八的本地搜索类别中的两个分别是：①搜索当地餐馆和企业；②寻找当地的优惠券和折扣。显然，提供本地信息的App是企业的一个关键营销战略点，这点我们之后会谈到。大约74%的美国成年人通过移动设备（包括本地移动App）来访问本地信息。与互联网的使用一样，本地移动搜索和应用程序用户的人口统计学特征是年龄、教育和收入（当地移动搜索/应用程序的使用量随年龄的增长而下降，随教育和收入的增加而增加）。[50]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

移动搜索与营销策略

移动设备的浏览器和应用程序似乎是本地移动搜索策略的关键部分，如图11-9所示。值得注意的是，本地移动搜索如何改变顾客寻找购买点和品牌及信息搜寻的方式。顾客在逛商场时主要从商场“内部”获取有效的信息搜寻；购买点“外部”信息的获取则在店内搜索之前或之后搜索。然而对于许多移动用户来说，这种情况不会发生，他们可以在逛商场的同时搜索商场“外部”的信息。这使得零售商和店内销售人员对顾客购物体验的控制减少，让顾客有更多的自主掌控权。所以，零售商必须掌握这种新兴的搜索模式，并设计或参与到这些应用程序和项目中，进而产生与顾客之间的共鸣。沃尔玛刚开始不愿意在比价软件上分享价格，最后也让步了。

现在已经有了许多有效的搜索和购物应用程序。RetrevoQ利用这些应用程序向顾客提供本地移动搜索：

RetrevoQ使用短信和推特发布信息，购物者可以将自己正在考虑的电子产品型号通过发送41411到RetrevoQ或者在推特上@retrevoq，RetrevoQ将给出意见，它是否值得购买、价格是否公道和该产品的在线价格范围，并在网站上给出评价链接——电子产品购买和评论的网站。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这类应用之所以变得越来越受顾客欢迎，主要是因为实用、操作便捷以及可能带来的搜索成果。当你在商店时，可以通过Shopsavvy手机搜索价格信息，这样就不必跑遍每家商店来寻找最低价了。[51]图11-9列举了顾客可能需要的各种本地移动应用程序。



图11-9　移动位置搜寻和营销战略

顾客观察探讨了在移动营销领域的其他战略考虑因素。

顾客观察

移动营销中的推动式策略和拉动式策略

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

移动营销活动与网络营销有诸多相似之处，即为顾客提供信息（推动式策略，push strategy），以及驱动顾客获取信息（拉动式策略，pull strategy）。[55]

移动营销的推动式策略，即通过移动设备为顾客提供有关信息，涉及多种策略。随着越来越多的顾客使用移动互联网，一种策略将继续增长，那就是在移动网页上投放广告。与电脑网络广告类似的是，移动网络广告可以专门定制最相关的移动广告内容。另一个策略是基于权限或选择的短信促销。媒体咨询公司SmartReply指出，最有效的短信项目包括：

• 建立一个可供选择的数据库，利用传统营销和邮件营销，要求顾客在一个特定的网站上进行登录或注册，可以达成目的。

• 制定短信广告，内容包括：①联系该顾客的原因；②鼓励顾客行动，如输入代码可得到折扣；③“退订”选择权。

• 展开促销活动——将促销短信发给选定的顾客。

赞助NBA全明星大赛时，阿迪达斯公司曾采用这种方法。它把赛事信息、商店活动、运动员海报和新鞋款式发布等整合到营销活动中。参加该活动的顾客通过发送“originals”，在比赛期间内都可以拿到赠品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

移动营销的拉动式策略，即鼓励顾客通过移动设备获取相关信息，也涉及多种策略。其一是利用传统媒介建立起某移动网站或促销活动的知名度。美国电话电报公司（AT&T）在大学校园开展发送手机短信免费观看乐队表演的竞赛活动，哪个学校发送“邀请”短信的人数最多，大卫·马修斯乐团（Dave Matthews Band）就在哪个学校演出。为了让广大学生了解并吸引他们进入其移动社区，AT&T在各大学校园张贴广告，告诉学生们“发送DMB到959”或“登录ATTBLUEROOM.COM网站”就可以进去。正如我们看到的，手机搜索是另一个重要的方式。手机网络用户的增长速度非常快，谷歌和雅虎等提供的功能和定位服务，使得营销人员不仅能够为传统的网站和移动产品吸引流量，也可以为当地的餐馆和零售商提供客源。

延伸思考

1.与家庭电脑相比，手机更不容易监控，那么对孩子进行移动营销会产生什么道德和法律问题？

2.除了以上所讨论的方法，还有什么新兴的移动营销策略出现？它们有效吗？

3.营销人员在通过移动电话、网络和传统媒介开展促销活动时，会面临什么挑战？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

外部信息搜集量

营销经理对顾客的外部信息搜集特别感兴趣，因为这使他们可以直接接近顾客。顾客到底进行了多少外部信息搜集呢？由于大多数的购买都属于名义型或有限型决策，因此在购买之前只涉及很少或几乎不涉及外部信息搜集。对于低价便利品如汽水等的购买尤其如此。因此，下面的讨论将主要集中于大件商品如电器、专业性服务、汽车等的购买。一般认为，顾客在购买此类商品之前需要进行大量的外部信息搜集。然而，通过不同的衡量方法（被访商店，被考虑的品牌，所采用的信息来源，综合搜索），最后会出现同样的观察结果：由于大多数顾客在购买前很少进行信息搜索，因而外部信息搜集接近于有限搜集。考虑以下结果：

• 对购物行为的调查显示，绝大多数顾客只逛了一家店就做出了对耐用消费品的购买决策。[52]

• 虽然顾客考虑的备选品牌或型号的数目随着产品价格的上升而增加，但对有些产品来说并非如此：①近半数的手表购买者只考虑一种品牌、一个样式；②27%的大件电器购买者只考虑一个品牌；[53]③尽管互联网提高了顾客对汽车信息的搜寻，但是这些使用互联网搜集信息的顾客最多只考虑三个款式的汽车。[54]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 研究依据总体的外部信息搜寻情况将顾客分成三类：①不搜寻信息者——很少或不搜寻；②有限信息搜寻者——低水平到中等水平的搜寻；③大量信息搜寻者——高水平搜寻。历时[50]年（1955~2003年），涵盖多个产品和服务（电器、汽车、专业性服务），分别在两个国家（美国和澳大利亚）进行的八项独立研究的结果，与进行外部信息搜索的研究结果表现出显著的一致性。也就是说，进行大量外部信息搜寻的人数仅占购买总人数的7%~20%。[56]

接下来将解释为什么即使是高介入度的产品和服务，顾客在购买之前也只进行很少的外部信息搜集。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

外部信息搜集的收益与成本

买家似乎总在权衡信息搜集的收益和成本。搜索的收益包括低价格、高质量和更高的购买舒适度等方面。搜索的成本则包括时间、金钱、搜索时遇到的困扰、机会成本增加、有比搜索更有乐趣的活动等等。当其他方面相同时，更多地感知到收益将会导致搜索的增加，更多地感知到成本则会导致搜索的减少。当买家认为下一个品牌（商店或者信息）花费的成本高于收益时，他们会停止搜索。在收益方面，如上文所述，由于持续的搜索和附带的学习，对于很多顾客而言，积累的知识量可能是巨大的，因此降低了在购买之前进行搜索的收益。在成本方面，当互联网可以大大降低搜索成本，提高搜索量，有助于顾客更好地制定购买决策和享受更愉快的购物体验。[57]

在本节我们将讨论影响线上和线下搜寻的预期收益与感知成本的四类基本因素：市场特征、产品特征、顾客特征和情境特征（如表11-2所示）。[58]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

市场特征

市场特征（或更准确地说，顾客对它们的看法）包括备选方案的数目、价格范围、购物点分布和信息易获得性。[59]显然，解决某一问题的备选方案（产品、购物点、品牌）越多，顾客越可能进行更多的外部信息搜集。极端情况是，在完全垄断状态下（如公共事业和办理驾照），人们根本无须搜集外部信息。然而，如果品牌太多或者有太多无法进行比较的型号时，信息超载可能导致顾客购物减少，阻碍顾客搜索并导致仅在一家商店内进行搜索。因此一些营销人员战略性地推出大量型号，以便使核心用户拥有独特的式样，同时避免在完全一样的型号上与竞争者进行直接的价格竞争。[60]这种做法将引发什么样的伦理问题呢？

表11-2　影响购买前外部信息搜集的因素

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响因素	该因素的增加引起的
Ⅰ. 市场特征	
A. 备选方案的数目	增加
B. 价格范围	增加
C. 商店集中程度	增加
D. 信息可获得性	增加
1. 广告	
2. 购买点	
3. 网站	
4. 销售人员	
5. 包装	
6. 有经验的顾客	
7. 信息的独立来源	
Ⅱ. 产品特征	
A. 价格	增加
B. 差异程度	增加
C. 正强化产品	增加
Ⅲ. 顾客特征	
A. 学习与经验	下降
B. 购买导向	兼有
C. 社会地位	增加
D. 年龄和家庭生命周期	兼有
E. 产品介入程度	兼有
F. 风险感知	增加
Ⅳ. 情境特征	
A. 时间可获得性	增加
B. 为自用而购买	下降
C. 令人愉悦的环境	增加
D. 社会环境	兼有
E. 体能与精力	增加

顾客对同一产品领域不同品牌价格变动幅度的感知，是影响外部信息搜集的又一个重要因素。例如在图森（Tucson）的36家零售店中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

比较5个流行品牌的玩具，花费的最低总成本为51.27美元，最高总成本为105.95美元。很明显，在该玩具市场，有效购物将获得相当大的经济收益。像价格匹配这样的定价策略会影响顾客的价格感知，一项最近的研究发现，顾客把这样的定价视为低价，从而当搜寻成本较高时减少信息搜集。[61]购物中节省的费用比例可能同节省的钱数一样重要。如果顾客感到购买200美元的商品有机会节约50美元支出，就有足够动力去进行更多的外部信息搜寻。同样节约50美元，如果是在购买5000美元商品的情境下发生，可能就没有这种搜寻动力。[62]这涉及第4章所讨论的知觉的相对性。

商店分布，包括店铺数目、位置、店铺间距，也会影响顾客最终购买前访问商店的数量。由于访问商店要花时间、精力，很多情况下还伴随金钱支出，更近的店铺间距会增加外部信息搜集。[63]

一般来说，信息的可得性直接与信息使用相关。[64]然而，太多的信息会引起信息超载，减少信息的使用。此外，随着时间的推移，随处可得的信息还会引发学习，减少在购买前进一步搜寻外部信息的需要。[65]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品特征

产品的差异性（不同品牌之间属性和质量的差异）将会导致外部信息搜寻活动的增加。

此外，顾客似乎更喜欢寻找那些积极的产品，即那些能够带来正强化的产品（如购买鲜花、运动器材等）。相反，购买消极产品（其主要利益是负强化和消除某种外在不快）就不那么愉快（如逛杂货店、汽车修理）。在其他条件相同的情况下，顾客更可能从事有关积极性产品的外部信息搜寻。[66]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客特征

很多顾客特征会影响其对预期利益、搜寻成本以及需要进行某一特定水平的外部信息搜寻的感知。[67]如前文所述，顾客对问题或机会的第一反应是从记忆里搜寻一个合适的解决方案。如果他认为找到了一个满意的解决方案，就不会进行外部信息搜集，所以说对现有解决方案的信心是信息搜集的一个重要决定因素。[68]然而，顾客的过度自信往往会导致低水平的信息搜寻和低质量的决策。同时，它还会使企业在重新对其品牌进行定位时更加困难，因为顾客错误地认为自己“了解”这个品牌。[69]

如果对一个特定品牌有满意的体验，则会产生正强化过程。它会增加重复购买该品牌的概率，而减少外部搜寻的可能性。[70]然而，对某一产品类别至少要有粗略的了解以便进行外部搜寻。例如，对于那些对汽车很了解的顾客而言，购买一辆新车之前进行外部搜寻的可能性很大，而对于那些对现有品牌十分了解的顾客而言，购买新车之前进行外部搜寻的可能性则会较低。[71]因此，当顾客面对一个完全不熟悉的产品类别时，可能会缺乏足够的一般信息用于开展外部搜寻。

顾客倾向于形成外部搜寻的通用方法或模式。这些通用方法可称为购物导向。[72]例如，市场专家会倾向于进行广泛持续的信息搜寻。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这种持续搜寻及其产生的知识积累，可以减少他们在购买之前进行外部搜寻的需要。其他的购物导向会有不同的效果。

外部搜索倾向于随着社会地位（教育水平、职业和薪水）的不同而增加，尽管中产阶级进行外部搜寻的次数较富人或穷人而言更多。顾客的年龄会对信息搜寻产生逆向作用。外部搜寻似乎会随着顾客年龄的增长而减少。可能是由于随着年龄的增长，对于产品的熟悉程度会相应增长。新家庭和进入新的家庭生活周期的个人相比稳定的家庭而言，对外部信息有更迫切的需要。

对于某种产品类别具有高介入度的顾客通常会在持续搜寻的基础上寻找该产品的相关信息。[73]这种持续搜寻及其产生的知识积累，可以减少他们在购买之前进行外部搜寻的需要，虽然寻求多样化会弱化这种影响。[74]

与不满意的产品表现相联系的风险感知，无论是功能性的还是象征性的，均会增加购买前的信息搜寻。[75]更高的风险感知可能导致更高的信息搜集水平，并更依赖个人信息来源与个人经验。风险感知可以是情境性的，例如，当为晚宴聚会准备葡萄酒时，风险感知就比为个人在家准备葡萄酒要高一些。当顾客对于产品类别几乎没有先前购买经验时，风险感知也是较高的。因为在这种情况下，信息搜寻有助于降低风险感知。[76]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情境特征

诚如第5章指出的，情境因素对搜寻行为具有重要影响。例如，面对拥挤的商店，顾客的第一反应是尽量减少外部信息搜集。对于搜寻行为而言，时间维度也许是最重要的情境变量。解决某一特定消费问题的可用时间越少，外部信息搜集水平就会越低。[77]

礼物购买情境下（任务定义），由于风险感知增加，外部信息搜集也随之增加。同样，同时购买多种产品的购买任务，像购买一辆自行车和车上的行李架或者准备食材都会提高信息搜集水平。[78]体力和情绪不佳（先前状态）的购物者，将较其他购物者更少搜寻外部信息。令人愉快的购物环境有助于增加信息搜集，至少在那个店里是这样；社会环境既可以增加也可以降低信息搜集水平，这取决于社会环境的性质（见第9章中更详细的论述）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于信息搜集模式的营销策略

有效的营销策略要考虑目标顾客在购买前所进行的信息搜集的性质。搜索的两个维度特别适合用于参考：决策的类型影响搜索的水平；激活域的性质影响搜索的方向。表11-3描述了一个以上述两个层面为基础的策略矩阵。该矩阵给出了六种营销策略，下面将分别予以讨论。虽然这些策略彼此有重叠，但每一策略均有独特的驱动力。

表11-3　基于信息搜集模式的市场营销策略

品牌定位	目标市场决策机制		
	名义型决策（无信息搜索）	有限型决策（有限信息搜集）	扩大型决策（广泛信息搜集）
激活域中的品牌	保持策略	捕获策略	偏好策略
不在激活域中的品牌	瓦解策略	拦截策略	接受策略

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

保持策略

如果顾客习惯性购买某品牌，企业的策略是保持这种行为。保持策略要求企业保持产品质量的一致，避免缺货，同时加强广告宣传。另外，企业还要谨防竞争者的瓦解战术。总之，企业要不断开发和改进产品，以对抗竞争者通过像派送奖券、打折、商品展销等短期竞争策略。

Morton食盐和Del Monte罐装蔬菜，成功地保有一大批重复购买的顾客，百威、万宝路、佳洁士则有很多忠诚的顾客。这些品牌近年来均成功地抵御了主要竞争者的强劲攻击，保住甚至增强了市场地位。反之，Loggett & Myers烟草公司由于没能保持广告宣传力度，损失了80%的市场份额。[79]而由于品质控制上的问题，致使Schlitz失去了大部分市场份额。

图11-10中的诱惑性广告展示了怎样使用保持策略对抗竞争者的挑战。注意广告强调的是产品的改进。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

瓦解策略

如果品牌没有进入顾客的激活域，而且目标顾客采用的是名义型决策，则企业的主要任务是瓦解现有的决策模式。由于顾客并不搜寻外部信息，甚至在购买前不考虑各种备选品牌，因此完成这一任务相当困难。随着时间的推移，低介入度学习可以为品牌营造积极的产品定位，但仅仅如此还不足以改变顾客的行为。

从长期来看，产品的重大改进，伴随着引人注目的广告，可以引导顾客进入更广泛的信息搜集型决策。在短期内，旨在打破习惯性决策的具有吸引力的广告可能获得成功，这种广告主要在线上媒体和社交媒体投放，伴随着一个强大但简单的利益基础。免费样品、优惠券、折扣和搭配销售是瓦解名义型决策最常用的方法。因此，进入本地移动优惠券应用程序可能会有所帮助。同样，独特的包装设计和商品展销，也可能打破习惯性购买序列，[80]比较广告常常用于达到这个目的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 11-10

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有大量忠诚或重复购买者的公司如Temptations Cat Treats，必须不断地改进其产品并向顾客传达自身优势。



图　11-11

那些试图打破顾客习惯购买或消费模式的公司，需要使用有吸引力的广告、强大的利益或其他诱惑来吸引顾客尝试其品牌，尽管这些顾客并不关注公司的品牌。

图11-11是瓦解策略的一个实例。这个广告试图利用几个方面的优势来诱导顾客尝试其品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

捕获策略

有限型决策通常只用少数几个标准（如价格或可得性）来对少量品牌进行比较。大部分信息搜寻发生在购物点，或是购买前使用容易获得的媒体。如果品牌处于顾客考虑的品牌之列，营销人员的目标就是获得尽可能多的实际购买。

由于顾客进行有限的信息搜集，因此营销人员需要了解他们在何处搜寻信息以及搜寻何种信息。一般来说，营销人员希望将有关价格、可得性等方面的信息放在公司网站、移动应用程序以及与本地移动搜索有关的地方媒体上，并在购物点通过商品陈列及足够大的货架空间向顾客提供信息。同时，营销人员也应注意保证产品品质不变和足够的渠道覆盖面。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

拦截策略

如果目标市场适于有限决策，而品牌又不在其激活域中，则公司的目标是在顾客寻找有关激活域中的品牌信息的过程中实施拦截。同样，这里的策略重点是地方媒体上的合作广告、商品陈列、货架空间、包装设计等，赠送优惠券也非常有效。由于顾客对品牌不予关注，吸引顾客的注意将至关重要。Snapple公司在iVillage网站上实施的行为定向策略是网络拦截策略的一个成功范例。正如一位广告总监所说：

这个产品成功的关键在于，改变受众对Snapple的认知（Sn-apple一天），从一种奇怪的产品变为对女性健康有益的东西，是必须购买的产品。[81]

G·U·M公司的促销活动将作为捕获策略或者拦截策略的有效部分。

除了上述各项策略，低介入度学习、产品改进、免费样品也可以用来帮助品牌进入目标市场的激活域。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

偏好策略

当顾客决策属于扩展型决策，品牌又在顾客激活域里时，要求采用偏好策略。由于扩展型决策一般涉及多个品牌、多个产品属性和多个信息来源，简单的捕获策略可能不适用。因此，营销人员需要组织信息宣传活动，以使品牌受到目标顾客的偏爱。

首先要在那些对目标顾客十分重要的属性上建立强势地位。[82]关于这点，第12章将予以详细讨论。其次，信息必须提供给所有合适的渠道，这可能需要向那些可能会向其他人推荐该产品的各个团体或者有影响力的线上参与者（如博客等）投放大量广告（如购买非处方药时的药剂师，购买农产品时的兽医和农业技术员）。应鼓励非商业性独立组织或群体检测该品牌，给销售人员提供有关产品属性的详细信息。另外，应当给销售人员额外的激励（如由厂商支付额外的佣金），以鼓励他们推荐该品牌。还应该准备购买点展示与宣传手册，一个精心设计的网站也很重要。

图11-12展示了本田公司网站有关偏好策略的例子。该网站设置了相关搜索并提供多个产品属性的详细信息等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

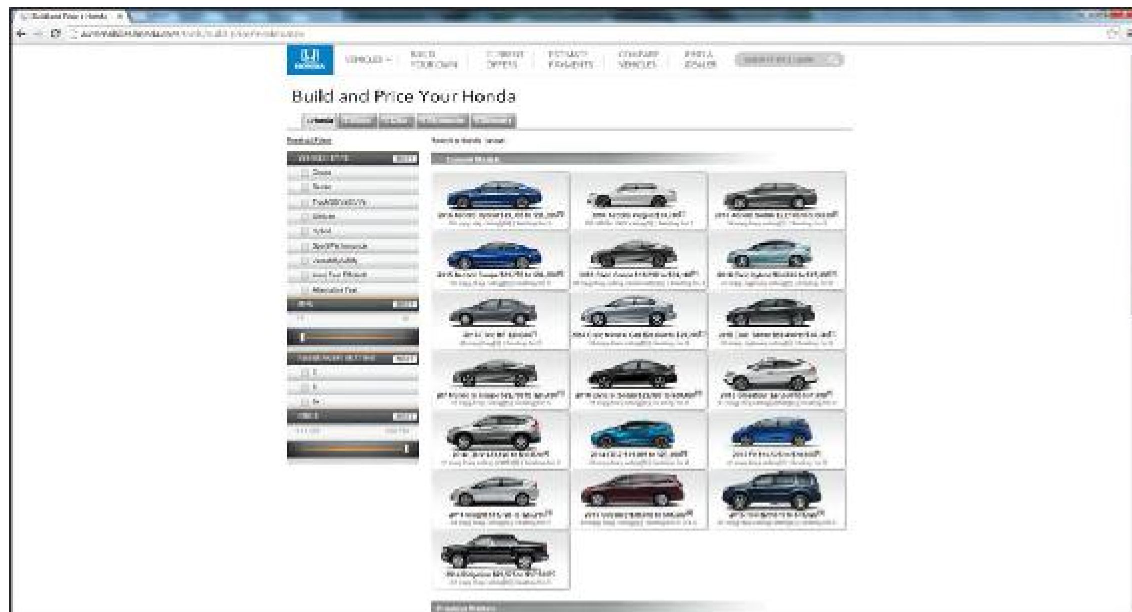


图 11-12

本田公司的网站假定了一个扩展的搜索过程，它提供了大量的产品特性的数据。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

接受策略

接受策略与偏好策略极为类似。然而复杂的是，目标顾客不会搜寻关于品牌的信息。所以，除了前面偏好策略提到的各种活动，营销人员还需吸引顾客注意，或促使他们了解公司的品牌。这会比较困难，但许多汽车制造商多年来致力于付钱给顾客来测试自己的汽车（克莱斯勒）或把车借给顾客的意见领袖（福特），目的是让顾客通过试驾体验或积极的口碑信息将该品牌汽车列入考虑范围。

互联网在接受策略中扮演重要角色。由于购买之前的关键词搜索已经非常普遍，为那些没有在顾客激活域中的公司提供了重要的机会，即应用搜索引擎优化策略，使顾客在决策过程中看到自己的品牌，希望能使品牌进入顾客的激活域。显然，一个设计精良的网站是实施这一策略的关键。

旨在增加低介入度学习的长期广告是获得认可的另外一个有用的技巧，而旨在引起顾客注意力的广泛的广告投放也是有效的方式之一。这两个方法的主要目的不是品牌推荐，而是将品牌移入激活域中，然后当顾客购物时，会寻找该品牌的更多相关信息。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第12章　购买评价与选择

引言

顾客决策的一个目标是做出最好的决策，另一个目标就是拥有许多备选方案（的自由）。当顾客有太多备选方案而感到不知所措时，这两个目标便会相互冲突，这种现象被称为选择超载（choice overload）。当顾客缺乏专业知识并且对产品不熟悉时，或当这个选择对于顾客而言很重要时，或者所提供的众多备选方案中的每个方案都具有丰富多样且不重叠的特征时，这种现象更容易发生。当顾客需要从政府保健交易所提供的数十种备选方案列表中选出最佳的健康保险时，更有可能经历选择超载，并且会将其视为噩梦。然而顾客会把从32种口味中选择一种口味的冰激凌视作一次有趣的体验。在选择超载的情况下，顾客可能会做出较差的选择，而且更加不满意自己的选择，并会因此而自责。[1]

面对选择超载现象，顾客可能会陷入选择瘫痪症，最后选择不做出任何决定。当然，这会对顾客和营销人员造成同样的伤害。已有研究证实，人们在面临相对不重要的决定（例如，在30种可供选择的果酱中挑选其一）以及重要的决定（例如，选择（不）参加401（k）退休计划）时，选择不做出任何决定的可能性是相同的。幸运的是，顾客可以使用启发式方法来简化决策，从而避免不作为可能造成的负面

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响。这些经验法则或心理捷径，如“购买最受欢迎的品牌”或“用最低价格购买”，是顾客用于帮助自己进行决策所使用的。启发式方法服务于帮助顾客做出“满意”选择这个实际目的，虽然不是“最大程度上最好的选择”，但这个选择已经足够好了。

品牌的增多以及在线和离线产品线的延伸增加了选择超载的可能性。例如，超市中拥有40 000个品牌——比如有15种托马斯英式松饼，27种佳洁士牙膏。然而，巨型仓储式零售商Costco采用提供更少而非更多选择的做法。这种做法可能与Costco的折扣价做法对Costco的成功做出了一样的贡献。研究表明，人们在有限的产品供应中购买更多产品，也会对他们的选择更加满意。

在线零售商由于没有空间障碍，可能会为顾客提供过多的替代品，以致令顾客遭受选择超载，这种情况可能会导致顾客放弃他们填满商品的购物车。像Stitch Fix、Fancy、Quarterly、Birch Box和Kiwi Crate这样的在线零售商正试图通过彻底消除顾客的选择来解决选择超载的问题。“女性个人设计师”网站Stitch Fix，通过让顾客填写一份关于其喜好的调查来开启其购物过程。这份调查有助于顾客思考自己想要什么，并且这些数据构成了为顾客生成推荐的算法基础。购物者也可以提供一个链接，从而链接到她的Pinterest上，这个链接可以为购物者的个人造型师在进行产品挑选时提供更加详细的信息。在花费20美元的造型费后，购物者会收到一个有五件服装和配饰

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的盒子，平均每件65美元。购物者不想要的物品可以免费退回给商家。

选择超载是一种现实情况，但大多数顾客喜欢他们有足够的选择以备挑选。营销人员的任务是找到最佳选择，并提供充足数量的最佳选择，但不要提供太多以致触发选择超载。为此，营销策略应包括优化产品结构，即确定数量适当并且具有差异化的备选方案，使顾客易于做出决策，构建决策过程并且减少感知风险。

正如开篇引言所表明的，顾客会根据总体目标采用各种方式进行决策，既有简单的，也有复杂的。在问题识别和信息搜集之后的决策阶段是备选方案评价和选择。备选方案选择也被称为“顾客选择”。事实上，顾客甚至在搜索过程中就在评价备选方案。顾客评价和备选方案选择是本章的重点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客选择和选择过程的类型

营销者有时设想顾客选择的潜在过程遵循理性选择理论。理性选择理论或隐性或显性地假定一系列关于顾客选择的事项，这些假设通常并不正确。

- 假设1：顾客寻找一个问题的最优解决方案，并基于它做选择。

然而，营销者逐渐明白，顾客选择并不总是这样。首先，顾客不总是抱着找出“最优品牌”的目标。相反，有许多可备选的元目标。元目标（meta-goal）指的是顾客寻找结果的一般性质。除了选择最优替代方案，元目标包括最小化决策努力或最大化一个决策较之其他选择的合理性。[2]思考第10章中提到的名义型决策。那些购买介入程度较低的顾客可能很少或不进行外部信息搜集，因为他们能从记忆中回想起一个满意的品牌。在这种情况下，顾客通常会选择该品牌，而不进行进一步搜索或决策努力，尽管对于他们来说，这不是最优品牌。因为，如果购买介入程度低，其他目标开始起作用，比如最小化搜索和决策努力。

- 假设2：顾客拥有找到最优解决方法的技巧和动机。

但是，营销者日益懂得，顾客通常没有能力或动机去完成寻找最优解决方案这个高难任务。例如，顾客受到有限理性的支配。有限理

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

性（bounded rationality）是指顾客处理信息的能力有限。[3]而且，正如第10章表明，大部分决策不会产生高介入度去激发顾客通过扩展决策制定最优解决方案。又如开篇引言表明，许多美国网站正在力图帮助顾客处理信息超载，信息超载伴随太多选择。

在英国，选择超载催生了一个叫“就买这个”（Just Buy This One）的网站，该网站在一个产品类别和价格范围内只推荐一个品牌，并给出它是最好选择的三个理由。该公司主管称：

我们知道25%的人面对价格对比网站上的选项时不知所措，所以我们决定创造一些非常简洁并且非常有用的东西。网络购物过去是一种简单的方式，但是它如今已经太拥挤了。[4]

- 假设3：最优解决方案不会随着情境因素（诸如时间压力、任务界定或竞争环境）的不同而改变。

但是，营销者逐渐意识到，顾客偏好可能并且肯定会随着情境的不同而改变。例如，当我们疲倦或处于紧张状态时，我们的决策更容易受到限制。而且，当有新产品加入竞争产品集，它也会改变顾客选择。关于这一点，我们稍后将做进一步讨论。

因此，要牢记顾客决策的三个特点：①人们在寻找最优解决方案时不总是理性的；②决策不一定是最优的，因为顾客的认知和时间是有限的；③决策是可塑的，因为它会随着情境而发生变化。另外，要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

牢记顾客决策比我们之前研究得出的可能更具有循环性、情感性和不完整性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客选择过程的类型

让我们从顾客可能采用的三种常见的决策过程开始分析。你会注意到一些决策方式不是基于品牌及其特征的比较——一个由营销经理提出的重要假定（有时不准确）。下面要谈的三种决策过程分别是感性选择（affective choice）、基于态度的选择（attitude-based choice）和基于属性的选择（attribute-based choice）。当我们对它们简单地单独描述时，要牢记它们不是相互排斥的，它们可能在一次决策中被结合起来使用。首先，让我们看一下顾客购买一台数码相机时的三种决策情景。

- 情景1（感性选择）：当一位女性顾客在当地一家商店驻足时，一款相机吸引了她的眼球。她查看了它的线条和整体外观，认为该相机看起来时髦、现代并且很酷。她又查看了另一款相机，发现它太庄重和乏味。再斟酌了几分钟，想象自己在聚会和婚礼上使用第一款相机会给他人留下的深刻印象，她决定购买第一款相机。

- 情景2（基于态度的选择）：该顾客记得，她的朋友拥有奥林巴斯Stylus，该款相机很好而且看上去不错；而她父母有一台柯达Easy-share相机，也用得很好，但就是太笨重了点；还有，她自己的富士

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

FinePix没达到她的期望。在商店里，她看到奥林巴斯和柯达卖同样的价格，于是选择了奥林巴斯Stylus相机。

• 情景3（基于属性的选择）：上网了解并决定了自己最看重的功能之后，这位顾客走进当地的一家电子产品商店，比较各种品牌在她最看重的功能上的表现，即相机大小、变焦、自动性能和存储容量。她在脑海里将各种型号的属性和整体质量印象排了序。在此基础上，她选择了奥林巴斯Stylus相机。

以上三种情景涉及不同的选择过程。第一种情景代表感性选择。[5]感性选择在本质上强调整体。品牌并没有被分解为明显不同的部分加以分别评价。对这种产品的评价，一般集中在使用时所引起的消费感受上。评价本身很大程度上或者完全取决于其对产品或服务的即刻的情感反应。[6]基于感性选择，实际上采用的是“我感觉它怎么样”的决策标准。[7]顾客想象使用该产品或服务时的情景或者画面，并且对使用该产品或服务将产生的感觉进行评价。[8]

潜在购买动机影响感性决策的使用。根据某种标准，动机可以分成终极性和工具性两种类型。当顾客的潜在动机是追求终极效用而不是工具性效用时，可能采用感性型决策。终极性动机（consummatory motives）是指动机引发的行为本身对个体具有奖赏和刺激作用，工具性动机（instrumental motives）所激发的行为则是为了实现另外的目的。例如，上面情景1中的顾客很明显是受到情感奖励的刺激，该情

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感奖励在于拥有和使用该相机会让她看起来新潮和时尚（终极性动机），而其他顾客可能受到相机能拍出高质量照片的刺激，照片可以留着以后欣赏（工具性动机）。[9]图12-1显示了对这些动机有吸引力的广告。Huntsman Springs高尔夫球场和钓鱼社区与玉兰油广告在动机诉求上有何不同？



图 12-1

左图所示的Huntsman Springs高尔夫球场和钓鱼社区的广告试图通过展示产品或者消费本身是值得的，来刺激顾客的终极性动机。右图所示的玉兰油的广告通过展示使用产品可以达成的最终目的来刺激顾客的工具性动机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销者进一步研究了更多基于情感的选择。[10]很明显，这种选择与营销中普遍认为的有更多认知成分的决策有很大不同。对那些在本质上可能是基于情感的决策（主要是由终极性动机引起），营销者应该设计能带来正面体验的产品和服务[11]，应该帮助顾客想象在消费中和消费之后的愉快感觉。[12]对于新品牌、新产品或服务来说，这一点尤为重要。对新产品或者新品牌已经有体验的顾客，会很自然地以此为基础做出情感反应。而那些尚未体验的顾客，也许不能正确预测该产品或品牌带来的体验和感觉。比如，人们在想象“白水（white-water）漂流之旅”时，可能认为这会带来恐怖感，而非愉悦感。图12-2所示的广告帮助顾客设想他们拥有产品时的积极体验以及随之而来的感受。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 12-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这个广告通过鼓励顾客想象出拥有该产品的乐趣来激励顾客做出基于情感的选择。

第二种情景代表基于态度的选择。基于态度的选择包括运用一般态度、总体印象、直觉和启发线索等，在选择时不用根据属性对不同的品牌进行比较。[13]值得注意的是，许多决策（即使是对相对重要产品的购买）似乎都是基于态度的。大部分顾客在购买之前才迅速从外部收集少量的产品信息，他们所做的决策通常是基于态度而做出的。

动机、信息的可得性，以及情境因素之间的交互作用决定了做出基于态度选择的可能性。可以推断，人们追求最优决策的动机越低，他们做出基于态度选择的可能性越大。这点涉及购买介入度、名义决策和有限决策，它们都可能倾向于产生基于态度的选择。当信息获取难度大或者顾客面临时间压力时，他们更可能基于态度做出选择。注意时间压力是如何增加搜寻成本感知的，并使利用记忆做出基于态度的选择显得更具吸引力。

第三种情境代表基于属性的选择。基于属性的选择要求顾客在选择时具备有关产品特定属性的知识，并且在不同品牌间对其属性进行比较。这比基于情感和态度做出选择时进行全局比较更加费时费力，但更可能产生接近最优化的决策。同样，动机、信息的可得性和情境因素的交互作用决定了做出基于属性选择的可能性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于属性的选择与扩展型决策很类似，通常发生在购买介入度或动机较高的顾客身上。可获得的品牌越多，属性信息越多，顾客越可能做出基于属性的选择。那些拥有重要的属性优势，但是没有形成很强声望或者很好形象的品牌就可以利用这一点。方法之一是通过诸如品牌属性矩阵的方式提供信息，使顾客很容易进行属性比较。这样的矩阵可以出现在广告、销售展示、宣传册子中，或者出现在公司或品牌的网页上。[14]采取这种策略的公司可以在信息中突出其品牌，如将其放在最前面或使用粗体字或者有颜色的字体。

图12-3中的广告说明了属性型和态度型选择策略的不同之处。左边的Vi-viscal广告强调品牌的具体特点，和属性型选择是一致的。右边的EXY Sharker滑板广告强调品牌和产品整体的印象及其使用者，和态度型选择是一致的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图　12-3

左边的Viviscal广告鼓励以其主要产品功能为主的基于属性的选择。像EXY Sharker滑板这样的广告就是通过关注品牌、整体表现和形象而非特定的产品功能来假定或鼓励基于态度的选择。

值得注意的是，这三种选择过程通常不是单独使用的。例如，感性或情感标准可以认为和功能标准是一起的。有时，顾客更受情感驱动并最终选择功能较次的品牌。[15]这种在享乐属性和实用属性之间的权衡，对于营销者开发新产品和开展促销活动是非常重要的。另外，有时顾客可以利用感性的和基于态度的选择过程来建立或缩小他们的产品考虑集（consideration sets）。这种类型的阶段性决策非常普

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

遍。对于营销者而言，了解情感和态度对顾客形成诱发集（evoked set）的作用非常重要。

考虑到基于属性选择的本质、复杂性和对于顾客和营销者的重要性，本章下面将集中讨论基于属性的选择。图12-4给出了基于属性选择过程的各个阶段的一个概览。

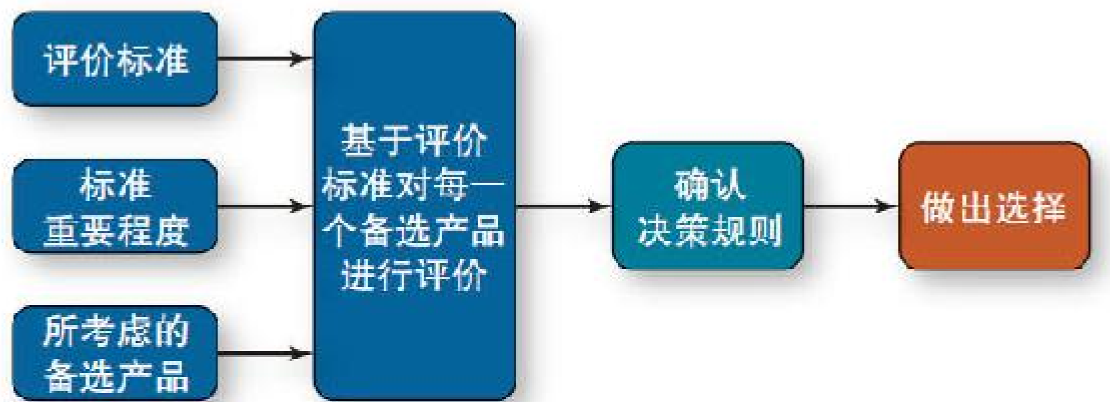


图12-4　基于属性的选择——备选品评价与选择

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准

基于属性的选择很大程度上取决于品牌间一个或多个属性的比较。这些属性被称作评价标准，因为它们是评价品牌的维度。评价标准（evaluative criteria）是顾客针对某一特定问题寻求的一些内容、特性和利益。虽然功能属性很普通，评价标准也可能是感性的（品尝巧克力蛋糕伴随的愉悦），或者是重要的社会参照群体的反应（比如那些社交性的消费品）。例如，在购买电脑之前，你会关心价格、速度、内存、操作系统、显示器以及售后保障。这些因素可能成为选择电脑的评价标准。同样是购买电脑，其他人可能会采用一套完全不同的评价标准。

顾客从各种方式感知和利用评价标准，包括极端方式（如价格越低或单位油耗越少越好）、限定指标（如价格不能超过100美元，每加仑[1]至少跑25英里[2]等）或区间（如价格在85~99美元都可接受）等各种形式。[16]对于那些新的产品种类，顾客必须经常判定各种标准的哪个水平是好的。例如，第一次购买烤肉架的顾客只有很少的产品经验，但必须决定买燃气型还是烧炭型、圆形的还是传统形状的等等。等到购买并使用之后，这些偏好水平就可能建立并稳定下来。[17]

[1] 1加仑（美）＝3.785 41立方分米。

[2] 1英里＝1609.44米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准的性质

典型的评价标准，常与顾客所期望获得的利益相关。例如，顾客需要含氟的牙膏（评价标准）以期减少蛀牙（利益）。在这种情况下，营销者强调这种特征给顾客带来的利益而不是该特征本身会更具有说服力，因为顾客想得到的是利益。图12-5中的广告主要侧重于产品给顾客带来的利益而不是产品的技术特征。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 12-5

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客通常只对那些能够为自己带来利益的产品特征感兴趣。这个广告强调了产品能为顾客带来的核心利益而不是产生这些利益的技术特征。

评价标准可能在类型、数量和重要性上存在差异。顾客在购买决策中采用的评价标准可能很多，包括从显性的成本、功能特性到无形因素，如样式、味道、情感的生成、声望以及品牌形象等方面。[18]图12-6展示了两个相似产品如何强调不同类型的评价标准。左边的Blue Wilderness广告强调了有形属性和技术特征，右侧的Purina广告更侧重于无形属性和感受。



图　12-6

Blue Wilderness和Purina广告的产品类别是相同的，但顾客会对这两则广告采取不同的评估过程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对那些相对简单的产品如牙膏、肥皂或面巾来说，评价标准的数量很少。相反，在购买汽车、智能手机或住房时会涉及多种评价标准。个体特征（如产品熟悉程度、年龄）和购买环境特征（如时间压力）也会影响到评价标准的数目。[19]例如，时间压力往往会减少顾客对产品属性的检查数量。[20]

市场营销者尤为感兴趣的是顾客赋予每一评价标准的重要性。三位购买便携式电脑的顾客可能都会应用表12-1中列出的六个评价标准，但是如果他们对每一标准赋予的权重差别较大，他们购买的品牌可能不同。

表12-1　顾客评价标准

标　准	重要程度排序		
	顾客A	顾客B	顾客C
价格	1	6	3
处理器	5	1	4
显示器质量	3	3	1
内存	6	2	5
重量	4	4	2
售后服务	2	5	6

顾客A主要关心价格和售后服务，顾客B要求运算速度和能力（体现为处理器和内存），顾客C则看重使用的便利性（体现在显示和重量）。假设他们各自代表一个顾客群体，我们便会得到基于同样选择标准但对各个标准赋予不同权重而形成的三个截然不同的细分市场。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准及个体赋予它的权重不但会影响品牌选择，还会影响到是否及何时认识到某一问题。例如，那些关注汽车样式多过价格的顾客，比那些持相反权重排序的顾客更频繁地购买新车。[21]因此，市场营销者希望理解顾客所使用的品牌评价标准，以便能够发展合适的品牌特征并把这些特征传播给目标市场。此外，市场营销者常常企图改变顾客所采用的评价标准来使他们的品牌受益。[22]因此，衡量评价标准是一个重要的营销活动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准的衡量

当一个营销经理或公共政策制定者准备采用一种有效的策略去影响顾客选择时，他必须了解：

- 顾客采用何种评价标准。
- 在每一评价标准上，顾客如何看待不同的备选品。
- 每一标准的相对重要性。

因此，要确定顾客在某一特定的购买选择中所采用的标准往往是很困难的，尤其是在涉及情感或情绪因素时。此外，要了解顾客赋予每种标准的权重也十分困难。

1.决定采用什么评价标准

要判定某一具体购买决策中顾客采用了什么评价标准，市场营销研究人员可采用直接方法或间接方法。

直接方法包括询问顾客在特定购买决策中采用了何种标准，或者在焦点小组访谈中观察顾客的言行。不过，顾客有时不会或不能陈述他们对于产品的评估标准，尤其是在涉及情感或情绪因素时。例如，Hanes公司根据顾客调查得出的结果，将其L'erin牌化妆品定位于实用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

型而不是浪漫型或情感型产品，结果遭受了约3000万美元的惨重损失。当该品牌重新定位为富于魅力、奇特夸张的产品时却又获得了成功，虽然顾客在接受访问时并没有将这些列为期望的属性。[23]

因此，间接测量方法通常是很有帮助的。投射法（projective techniques）就是其中一种（见附录A和表A-1），该技术让受访者指出“他人”可能会采用的标准，这个“他人”当然很可能就是受访者的投影，由此我们能间接推定他所应用的标准。

知觉图（perceptual mapping）是另一种有用的用于确定测量标准的间接方法。先让顾客判断备选品牌的相似性，一般会让顾客看可能配对的品牌，最后指出哪对品牌是最相似的，哪对次之，一直到所有的配对都排完序；最后将这些判断数据用电脑处理，得出各品牌的知觉图。顾客并没有指明具体的评价标准，而只是对所有配对品牌的相似性进行排序，最后得出一个知觉图，顾客的评价标准实际上就是这个知觉图的维度。

请看图12-7所示的对啤酒的知觉图，该图来源于某顾客对各种品牌啤酒之间相对相似性的判断。考察该表，我们可将横轴看成是物理特征如口味、热量和度数，纵轴反映的是价格、质量和地位等。命名坐标轴，因此每个评价标准都能判断出来，这使得我们能理解顾客的知觉和他们区分品牌所采用的标准。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

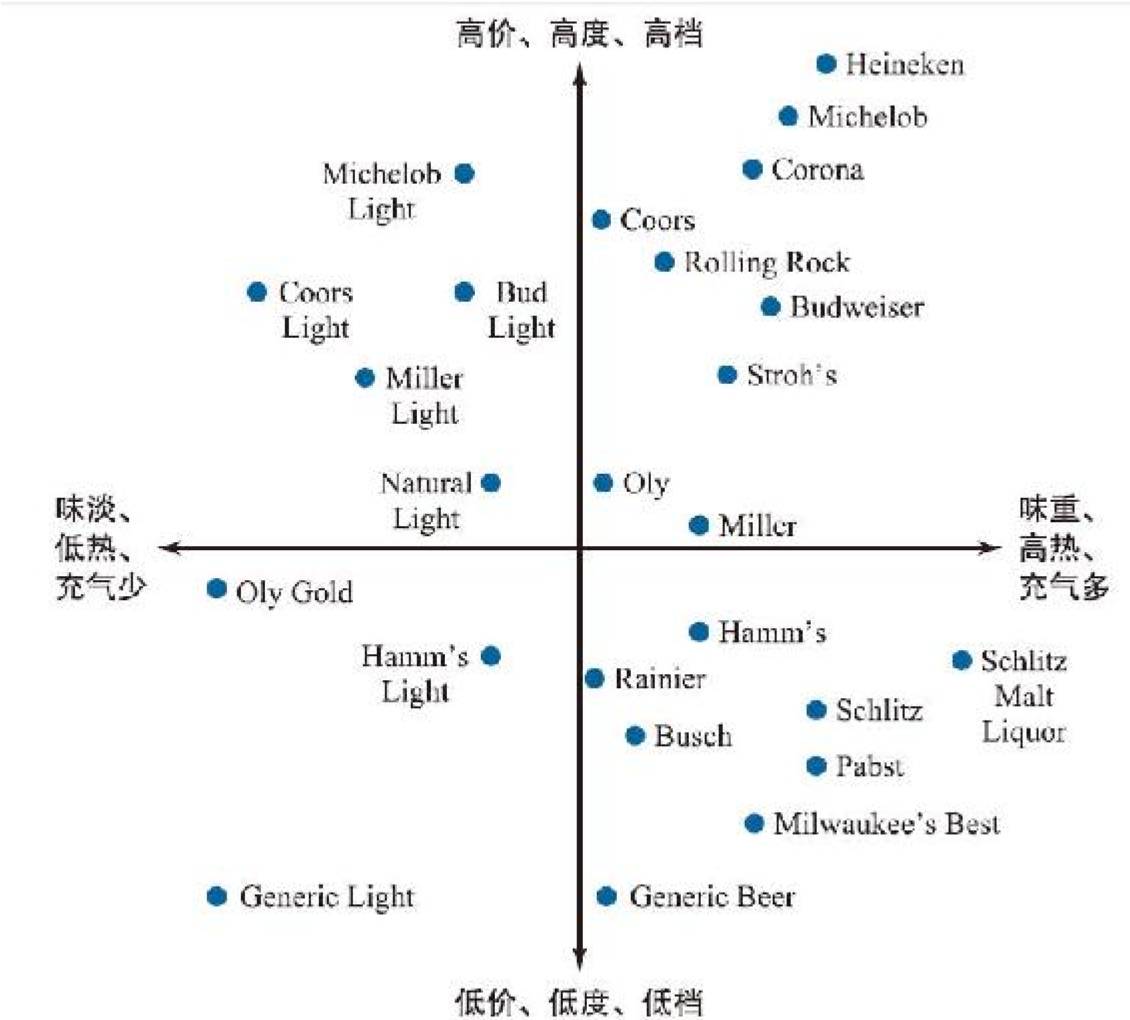


图12-7　不同啤酒品牌的知觉映像

2. 特定评价标准下顾客对品牌绩效的判断

可以用多种方法衡量顾客对品牌特性的判断，包括顺序量表、语义差别量表和李克特量表（见附录A和表A-3）。其中语义差别量表应用最广泛。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在对产品或品牌的情感反应进行度量时，没有一项技术是特别有效的。投射法能提供一些新的见解。SAM作图技术可用来更直接地测量情绪的高兴——兴奋——支配维度（见第7章），也是一个有用的选项。

3.确定评价标准的相对重要性

顾客赋予各评价标准的权重能用直接或间接方法来衡量。不管用哪种方法，我们都应该注意使用的情境，因为属性的权重是随情境变化的。恒和量表是最常用的直接方法（见第7章）。

最常用的间接衡量方法是联合分析（con-joint analysis）。在该方法中，向顾客展示评价标准不同的一系列产品或让他们进行产品描述。例如，顾客可能会看到24种不同的对笔记本电脑的描述，它们在四个标准上有所不同，其中两种如表12-2所示。

表12-2　两款电脑描述

Intel 酷睿 2.4GHz	Intel 酷睿 2.0GHz
节能标识（有）	节能标识（无）
5.1 磅重	4 磅重
1250 美元	850 美元

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客根据其对这些属性的偏好对24种电脑排序。根据这些偏好排序，高级计算机软件就能得出顾客给每种属性和每种属性水平的相对重要性（见附录A和图A-1）。

阳光器具公司（Sunbeam）就采用了联合分析法来重建各细分市场的食品加工设备系列。阳光公司测试了12个不同属性，如价格、发动机功率、刀片数目、转筒形状等。根据这些属性的相对重要性形成了多个细分市场。按重要程度排序，其中两个细分市场的关键属性如表12-3所示。这些结果帮助阳光公司根据评估标准的权重为各细分市场特别研发产品模型，更好地满足了顾客的需求。

表12-3　两个细分市场的关键属性排序

便宜 / 大容量细分市场	多速度 / 多用途细分市场
价格为 49.99 美元	价格为 99.99 美元
4 夸脱①的转筒	2 夸脱的转筒
2 挡变速	7 挡变速
7 刀片	能作为搅切器和混合器
高功率发动机	转筒为圆柱形
转筒为圆柱形	喷口

注释：① 1美制湿量夸脱＝32美液盎司＝946.353毫升。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个体判断与评价标准

如果你准备买一台便携式电脑，很可能在价格、重量、显示器、清晰度等属性方面对不同品牌进行比较，这种比较得出的结论不一定是完全正确的。例如，5分钟测试期内读取最轻松的显示器，工作超过两小时情况就不一定如此。其他不能直接进行比较的属性如质量，可能要通过品牌或价格来判断。而且，顾客对产品属性重要性的感知受到很多外在因素的影响。直接比较的准确性，用一个属性来判断另一属性的好坏（替代指标）以及属性重要性的变化，这些对营销者来说都是很关键的问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个体判断的准确性

普通顾客并未接受足够的训练来判断各竞争品牌在质量、耐用性等复杂评价标准上的表现。然而，对大多数较为直接的标准而言，多数顾客能够做出，事实上也做出了判断。价格一般能直接判断和比较，但有时候也会变得很复杂，到底是买一个标价2.49美元的每罐12盎司[1]、6罐装的可口可乐划算，还是买一个2升装、标价1.59美元的更划算呢？顾客组织一直在推动单位标价（比如按每盎司成本统一定价）以使得这种比较更容易。美国政府通过了信贷法以促进在备选贷款人之间进行直接价格比较。

个体辨识相似刺激物的能力被称为感官辨别（sensory discrimination，见第4章），涉及对多个方面如立体声音响的声音、食品的味道、显示屏的清晰度等的辨别。使某一品牌区别于另一品牌并且能够被识别的最小差别称为恰可察觉差（JDN）。如我们在第4章中所看到的，多数顾客并未在这方面形成很好的辨识能力。有研究指出，大体而言，顾客一般不能辨识品牌之间相对很小的差异或品牌属性相对较小的变化。另外，许多产品和服务十分复杂，产品的某些表现只有在大量使用之后才能对其做出判断，由此使得在不同品牌之间做出精确比较变得困难。[24]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客不能准确评价产品，导致了很多不合适或不明智的购买（如超出所需，以较高的价格购买了较低质量的产品）。[25]政府监管机构、顾客组织以及高价值品牌的营销人都对此十分关注。

[1] 1盎司（美）＝29.573 53立方厘米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

替代指标的使用

顾客常使用产品的某个可察觉属性作为另一个不易观察的属性的反映。[26]例如，一位顾客可能会推断：既然一种产品卖相对较高的价格，也就具备好的质量。被用来代表另一种属性的属性叫作替代指标（surrogate indicator）。顾客经常使用诸如价格、广告密集度、保证、品牌和原产国作为产品质量的代表，我们也将其称为质量信号。图12-8展示了Grana Padano奶酪的广告，这个广告试图采用质量的替代指标。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

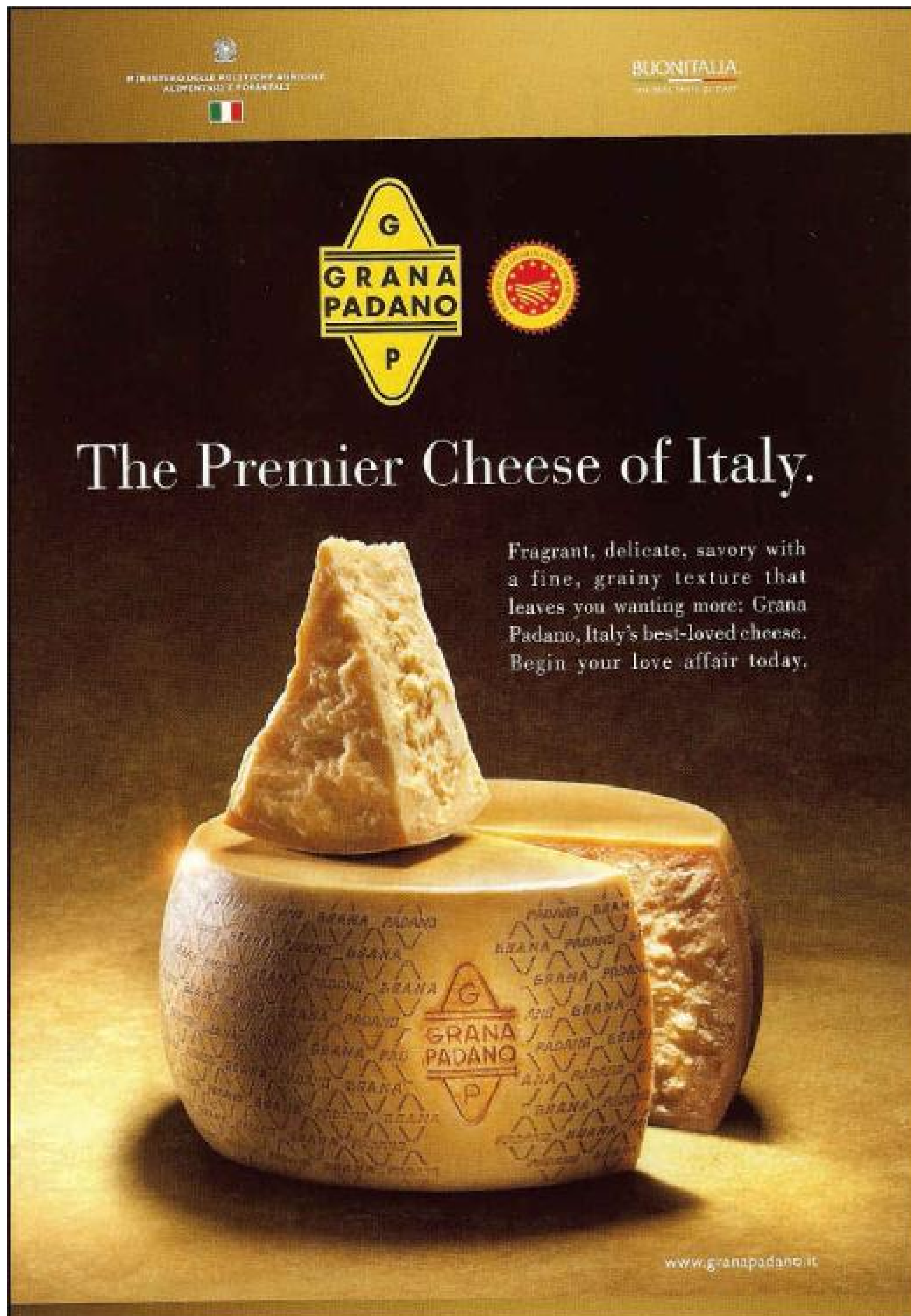


图 12-8

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员有时使用价格、保证、品牌或原产国作为产品质量的象征。Grana Padano 奶酪的广告就是使用原产国作为质量的象征。

一般来说，当顾客缺乏知识做出判断，对购买决策兴趣不大或者缺乏其他与质量有关的信息时，替代指标的作用就会更强。不幸的是，替代指标和质量之间的联系总是有限的。[27]显然，当顾客过于依赖和实际质量几乎没有关系的指标时，很可能做出次优决策。

替代指标以顾客的观念为基础，即他们认为两个属性（如价格水平和质量水平）通常是有关系的。顾客也会形成另一类观念，认为轻和坚固、味道好和热量低、高纤维和高蛋白质是不会共存的。[28]营销者如果企图推广两个或两个以上顾客认为互斥的属性，除非传递出令人非常信服的理由，否则失败的概率很大。所以，充分了解顾客关于其产品属性之间的联系的看法对市场营销者来说是很重要的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准的相对重要性和影响

评价标准的重要性会随个体、时间的变化而变化；也就是说，虽然顾客对各种标准的重要性的感觉大体一致，但也会受许多因素的影响。这些因素包括：

（1）使用情境。产品或服务使用的情境可能会对使用何种标准决策有重要影响。例如，服务的速度和所在的地段可能对午餐时选择餐馆很重要，但对于在特殊场合下选择餐馆就不那么重要。[29]

（2）竞争环境。一般来说，竞争品牌之间评价标准的差别越小，则该标准在决策过程中的影响可能就越小。[30]例如，你可能会认为笔记本的重量很重要，但如果你正在考虑的所有笔记本品牌的重量都在4~5磅之间，这一属性就变得不那么重要了。

（3）广告影响。广告可以通过多种途径影响评价标准的重要性。例如，引起人们对某一属性关注的广告，可能会提升这一属性在顾客决策过程中的知觉重要性和影响力。[31]正如我们在第4章和第5章中看到的，对比、突出和意象都可以用来提升人们的注意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价标准、个体判断和营销策略

很明显，营销者必须了解顾客所使用的与其产品相关的评价标准，并且设计出超越这些标准的产品属性。营销传播组合的各个要素都必须向外界传播这些优越之处。

市场营销者也必须认识到顾客判断评价标准的能力和应用替代指标的倾向，并要对此做出反应。例如，多数新消费品最初都经过了与其竞争者相比较的盲测。盲测（blind test）就是在测试时不让受测试者知道产品的品牌名称。这种测试使得市场营销者能评估产品的功能特征，并判定在没有受品牌偏好和厂商偏好影响的条件下，新产品与特定竞争产品相比是否有优势。你认为在产品的市场潜力评估中只使用盲测有什么缺点？

市场营销者也会直接运用替代指标。现代公司在10年前推出的10年100 000英里的保修是该行业的一个里程碑。其推出的目标是为了克服人们对另一个替代指标（即原产国）低质量的看法。也就是说，美国顾客当时不确定韩国制造的汽车的质量，保修方案的推出就是为了克服这个问题。

对于像葡萄酒、进口啤酒等形象产品，更高的价格往往代表更高的质量。因此，高价固然对于大多数产品而言会导致需求量下降，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于这种基于形象的产品来说，由于质量是根据较高的价格来推断的，较高的价格通常会推动更高的需求。

品牌名称也是质量的一个重要的替代指标。Elmer's公司在推广一种超级胶水时就强调其品牌的良好声誉（Elmer's超级胶水的广告称，“与你可信赖的名字粘在一起”）。不出名的公司有时可以通过和有声望的公司结成“品牌联盟”，从著名品牌的质量声望中获益。例如，一个新的冰激凌品牌可能因为使用了M&M的成分而可从后者的高质量形象中获益。[32]另外，如“美国制造”“意大利风格”或“德国工程设计”等原产国主题广告也很普遍。

营销者必须了解影响顾客对评价标准赋予权重的因素。某种属性虽然重要，但由于在竞争者之间差别不大而对顾客决策产生不了影响，了解这点很关键。这提醒营销经理，应找到产品差异化的关键来进行品牌定位，强调特别适合自己品牌的使用场合，或者采取意象战略把顾客的注意力吸引到公司品牌特别强势的属性上，都是非常有效的策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基于属性选择的决策规则

正如前面提到的，顾客采用的选择规则通常是不精确的，而且选择过程通常是无意识或不费脑力的。下面所引述的是关于顾客使用复杂选择规则（补偿性地把一项属性赋予很高的权重）时的情况：

我真的很喜欢福特的小型面包车，但它的后车厢是上举式的而不是开门式的。我想它如果做到这点的话，我们可能就买福特了，因为通用和福特的产品确实非常相近。后车厢上举式的门是福特和通用最大的区别，我们买通用的车只是因为喜欢它的后车厢门开的方式。我喜欢福特汽车的内部设计，我喜欢它驾驶的方式，我喜欢对它的感觉和一切，但是当我们带着小孩、货物或其他东西时还要把门举起来，这非常难受。它很难举起来，如果你手里拿着什么东西的话还必须让孩子们退后，不然会打到他们的头，这可是个大问题。你知道福特比通用要便宜很多，它们之间的价格相差1000~2000美元。价格也是个问题，我们确实跟福特的销售人员谈过了价钱，但是不能得到我们想要的价格差，这个价差主要是因为它的后车厢门。[33]

尽管上面所描述的不一定是顾客决策的很准确或很典型的代表，但是确实增加了我们对顾客决策过程的理解，同时对我们制定营销策略也提供了指导。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

假设你已经从价格、重量、处理器、电池寿命、售后服务和显示质量六个方面对诱发集中六个品牌的手提电脑做出了评价。我们还进一步假设每一品牌在某一属性上的表现特别突出，而在其他某个或多个属性上表现稍差，如表12-4所示。

表12-4　6种便携式电脑的评价排序

评价标准	顾客知觉					
	宏基	惠普	康柏	戴尔	联想	东芝
价格	5	3	3	4	2	1
重量	3	4	5	4	3	4
处理器	5	5	5	2	5	5
电池寿命	1	3	1	3	1	5
售后服务	3	3	4	3	5	3
显示质量	3	3	3	5	3	3

注：1＝感觉很差；5＝感觉很好。

你会选择哪个品牌呢？答案在于你所采用的决策规则。顾客使用五种决策规则或模式：连接式、析取式、编纂式、排除式和补偿式。顾客在进行决策时通常使用一种或多种规则。通常的做法是使用一种相对简单的规则来减少备选品的数目，再使用较复杂的规则在余下的选项中进行选择。[34]例如，在选择公寓的过程中，我们首先排除掉那些离校园太远或者租金超过每月700美元的选择（连接式决策规则），然后对余下的备选品的各个特征进行细致的考察，如地点是否方便，价格如何，是否有游泳池，房间的面积如何等（补偿式规则）。可以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

注意到一些在线购物服务如Price Grabber，通过过滤掉那些不符合顾客标准的品牌来完成此过程的第一阶段。

下面所描述的决策规则中，前四种是非补偿性规则，这意味着一个很高水平的某项属性也不能弥补另一属性的低水平表现。在公寓选择的例子中，顾客不会考虑一所临近校园但是租金超过每月700美元的公寓。好的位置不能补偿无法承受的价格。相反，最后一个规则是补偿性的，顾客平均考虑各项属性，这就使一个较高的某项属性值能够弥补另外一个属性的较低值。

最后，我们还要知道连接式规则和析取式规则可能产生几个可接受的选项，而其他三种规则通常只产生一个“最佳”选项。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

连接式决策规则

在连接式决策规则（conjunctive decision rule）下，顾客对每一评价标准设置最低可接受的表现水平，然后选择第一个或者所有超出了这个最低标准的品牌。例如，在决定购买电脑时，你会说“我将考虑所有（或我将购买第一个）符合我认为重要的属性标准的品牌”。假设表12-5列出的是你的最低标准：

表　12-5

属　性	权重	属　性	权重
价格	3	电池寿命	1
重量	4	售后服务	2
处理器	3	显示质量	3

任何低于这些最低标准的品牌都将被排除在外，不再进一步考虑。参考表12-4，我们可看到有四个品牌被排除——联想、宏碁、戴尔和东芝，因为它们未能符合所有的最低标准。在这种情况下，剩下的两个品牌也许具有相等的满意度，也许顾客会再应用其他决策规则从中选择一个。

因为顾客处理信息的能力是有限的，所以经常使用连接式规则将信息处理任务缩小到一个可操作的水平。这种规则经常在购买住房、计算机和自行车等商品，以及租赁公寓和选择度假地点时被采用。连

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

接式规则用于排除那些价格不适合、位置不好或不能提供其他期望属性的对象。在排除那些不符合要求的备选方案之后，对符合这些最低标准的选项，则采用其他规则来做出选择。

连接式规则也常用在低介入度购买中。在这类购买中，顾客在一个品牌集合中每次只评价一个品牌，然后选择第一个符合所有最低标准的品牌。如果公司的目标顾客使用的是连接式规则，则提供的产品在每个标准上都要超出顾客的最低要求。由于在低介入购买中，顾客通常购买那些他们评价过的第一个符合标准的品牌，对于这种商品，广泛的分销和充裕的货架空间是非常重要的。不仅如此，了解没有选择第一项满意产品时顾客如何继续选择也是非常必要的。图12-9中的广告试图向顾客保证其品牌具有他们可能需要的每个功能。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

the honest kitchen®

Pro Bloom™
instant goat's milk with probiotics

New!

pro bloom™
INSTANT GOAT'S MILK
A natural supplement with probiotics and digestive enzymes
FOR CATS AND DOGS

Learn more
www.thehonestkitchen.com
Send us an email
questions@thehonestkitchen.com
Visit our facebook page
fb.com/thehonestkitchen
Call us toll free in the US
866.437.9729

Pro Bloom™ is a shelf-stable instant goat's milk with digestive enzymes & probiotics. It's delicious, nourishing and supports total health and immunity.

- 5 Billion active probiotic cultures
- Milk from pasture-raised, free-ranging goats in the Pacific Northwest
- Gently dehydrated to retain nutrients
- Human-grade and made in the USA
- Serve alone as a nourishing drink, pour on kibble for added moisture, or use to hydrate Honest Kitchen food.

图　12-9

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这个广告试图向顾客保证其品牌具有他们可能需要的每个功能，这符合连接式决策规则。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

析取式决策规则

在析取式决策规则（disjunctive decision rule）下，顾客针对每一个重要属性建立一个最低可接受的表现水平（通常是不容易达到的较高水平的标准），任一品牌只要有一个属性超出了最低标准都在可接受之列。可以用一句话来概括析取式规则，即“我将考虑所有（或购买第一个）在任一我认为重要的属性上表现好的品牌”。假设你应用析取式规则做决策，属性的临界点如表12-6所示：

表　12-6

属 性	评 价	属 性	评 价
价格	5	电池寿命	不关键
重量	5	售后服务	不关键
处理器	不关键	显示质量	5

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

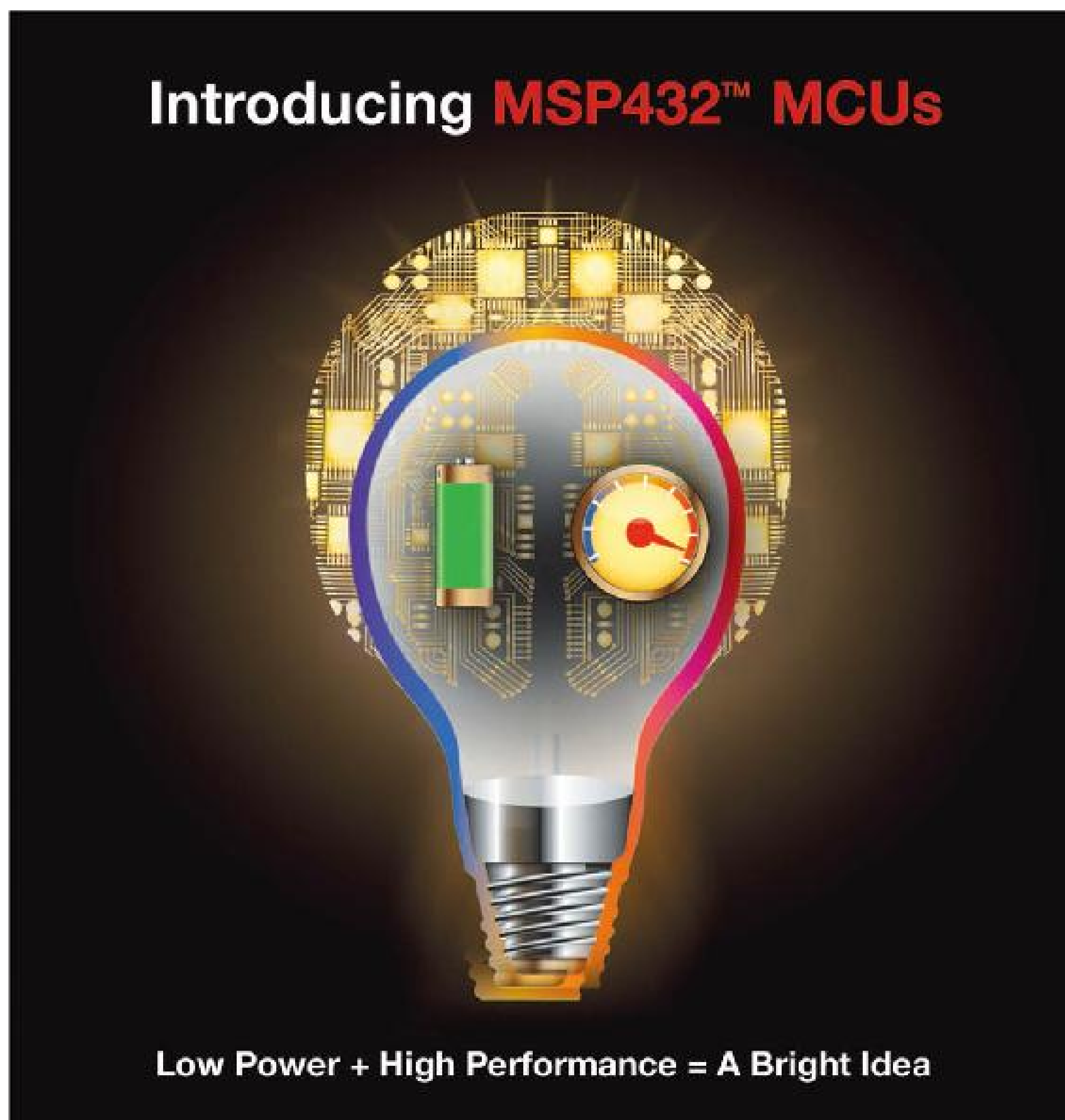


图　12-10

析取式决策规则选择在任一重要属性上符合或超过高标准的产品。

你会发现宏碁（价格）、康柏（重量）和戴尔（显示质量）可以进一步考虑（见表12-4）。在应用析取式规则时，你可能购买第一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你发现可接受的品牌，也可能借助其他决策规则在这三个品牌中做出选择，或者添加附加标准。

当目标顾客使用析取式规则时，产品至少超过一项顾客要求的关键标准的最低要求很重要，这点应该在广告信息和产品包装上强调。由于顾客经常购买他们所遇到的第一种超过某一项他们所要求的标准的产品，因此我们认为广泛的分销和充裕的货架空间是非常重要的。同样，了解当第一项满意产品没有被选择时，顾客如何继续选择也是非常必要的。图12-10强调了一个重要属性，适用于高度重视该属性并使用析取式决策规则的顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

排除式决策规则

排除式决策规则（elimination-by-aspects decision rule）要求顾客对评价标准按重要程度排序，并对每一标准设立临界点。从最重要的属性开始对所有品牌进行考察，没有超过临界点的备选品牌被排除在外。如果不止一个品牌超出临界点，考察过程将根据第二重要的标准重复进行，这将持续到仅剩一个品牌为止。该顾客的逻辑是：“我想买一个具有其他品牌没有的重要属性的高水平的品牌。”

考虑表12-7的排序和临界点，按排除式规则，你将选择哪一个品牌呢？

表12-7　属性排序及临界点

属　性	排序	临界点	属　性	排序	临界点
价格	1	3	处理器	4	3
重量	2	4	售后服务	5	3
显示质量	3	4	电池寿命	6	3

价格标准将排除联想和东芝（见表12-4），剩下的品牌中，康柏、惠普和戴尔满足重量要求（宏碁被排除）。请注意，东芝也符合重量要求但没有被考虑，因为它在最开始的价格属性中被淘汰了。最后只有戴尔符合第三位的显示质量要求。应用排除式规则，最后我们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

选出了一个品牌，它具有其他所有品牌具有的需求特性，而且还多一个其他品牌所没有的特性。

当企业的目标顾客使用排除式规则时，重要的是超过顾客要求的标准（按次序）能比竞争者多出一项。这个优于竞争者的优势应该在广告信息和产品包装上加以强调。企业也可以试图改变顾客对评价标准所赋予的权重。图12-11中的广告符合这样的决策规则，这表明该品牌具有其他竞争对手没有的需求特性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

编纂式决策规则

编纂式决策规则（lexicographic decision rule）要求顾客将评价标准按重要程度排序，然后他将选择最重要属性中表现最好的品牌。如果有两个或两个以上的品牌在最重要的属性上表现相同，则对次重要属性进行评价，直到只剩下一个品牌。顾客的思想可以这样表述：“我将选择在最重要的属性上表现最好的品牌，如果在该属性上两个或多个品牌表现相同，我将根据次重要属性选择表现最好的一个。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 12-11

排除式决策规则想要寻找一个具备较高级别的其他品牌所没有的属性的品牌。

编纂式规则与排除式规则很相似，差别只是编纂式规则在每一步都寻求最佳表现的品牌，而排除式规则只是寻求表现满意的品牌。所以，应用编纂式规则分析上面相同的数据，结果会选择宏碁，因为它在最重要的属性中表现最佳。如果宏碁在价格上列第四，它将和戴尔等序；然后戴尔将按其最佳的重量排序而被选中。

当公司的目标顾客使用这一规则时，必须保证产品在最重要的属性上的表现超过其他任何竞争品牌。这个优于竞争者的优势应该在广告中予以强调。产品在最重要的标准上至少要与其他竞争者相当。如果竞争者在最重要的标准上有相对优势，那么即使你的产品在次重要的选择标准上有杰出表现也无济于事。如果你不可能在最重要的属性上建立竞争优势，注意力就应该转向第二重要的属性上（假设在最重要的属性上不分上下）。如果不能在关键的属性上赶上或者超过竞争者，公司就应该试着把另一个属性变得更重要。

图12-12中所示的Tostitos广告强调了一个目标市场中最重要的关键特征，在顾客使用编纂式规则的情况下，这则广告能有效促使顾客选择这个品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 12-12

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

使用编纂式决策规则的顾客选择在其认为最重要的属性上表现最佳的品牌或服务。Tostitos广告强调它是用真正的奶酪制成的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

补偿式决策规则

前四种规则都是非补偿性的，因为某一属性的优秀表现并不能补偿其他属性的拙劣表现。有时顾客在决定对某一产品总体品牌偏好的时候，希望能够均衡一些表现极好的属性与较不吸引人的属性。例如，菲多利（Frito-Lay）、纳贝斯克和奇宝（Keebler）公司正利用顾客对新的小包装的狂热，而一些顾客抱怨其价格偏高，菲多利等公司则指望其便利性和100卡路里的新包装所含的卡路里控制因素可以弥补目标顾客对价格的负面印象。这就是它们假设目标市场会对这一产品采用补偿式决策规则。在这种情况下，这似乎还行之有效。有位顾客不赞成大量购买然后定量使用的观念，他这样解释：

如果你能够控制，这当然很好。但我们是很现实的，我们愿意购买这种100卡路里的包装。当然，我们可能会多付一些钱，但我们也因此不会多吃而增肥。[35]

补偿式决策规则（compensatory decision rule）陈述的是顾客将选择在有关评价标准的判断上总体表现最好的品牌。用公式可以表述为：

$$R_b = \sum_{i=1}^{n} W_i B_{ib}$$

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

式中　R_b——b品牌的总体排名得分；

W_i——赋予评价标准i的权重；

B_{ib}——品牌b在评价标准i上的得分；

n——是相关的评价标准的数目。

该式与第7章中所述的多属性态度模型相同。如果你采用表12-8中所示的相对重要性得分，按补偿式决策规则，你将会选择哪个品牌呢？

表　12-8

	重要性得分
价格	30
重量	25
处理器	10
电池寿命	5
售后服务	10
显示质量	20
总分	100

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

应用补偿式决策规则，你会选择戴尔，因为戴尔取得最高偏好度（见表12-4），其计算结果如下：

$$R_{戴尔}=30\times4+25\times4+10\times2+5\times3+10\times3+20\times5$$

$$=120+100+20+15+30+100=385$$

针对那些使用补偿性决策规则的顾客，我们可以用一些相对较高的属性值去弥补那些相对较低的属性值。但关键是在更重要的特征上应该和竞争者相等或者接近，因为它们在决策中比其他特征占据更大的权重。回忆一下之前描述的小型面包车的购买事例，因为福特车在关键属性上弱于对方，所以该顾客虽然喜欢福特的大部分特征，但最终还是选择了通用。不过，顾客确实表达了如果价差更大的话就愿意改变决策的意愿。对于补偿性决策来说，相关属性的总和必须要超出其他竞争者。

补偿式规则往往最为劳神费时。同时，顾客在决策过程中同时考虑多个属性是很困难的。此外，随着竞争对手进入市场，它们可以改变现有替代品的吸引力。顾客观察中就讨论了这种情境效应。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

决策规则综述

如表12-9所示，每个决策规则都会产生一些不同的选择。因此，营销人员必须了解目标顾客使用哪种决策规则，以便将产品定位在这个决策框架内。

表12-9　品牌选择与决策规则

决策规则	品牌选择
连接式规则	惠普、康柏
析取式规则	戴尔、康柏、宏碁
排除式规则	戴尔
编纂式规则	宏碁
补偿式规则	戴尔

如表12-9所示，每种规则都产生了一个某种程度上相异的选择。所以，为了在这种决策理论框架下定位一种产品，必须了解目标顾客所采用的决策规则。

研究表明，人们的确用到了这些规则。[37]低介入度的购买涉及相对简单的决策规则（连接式、析取式、排除式或是编纂式），因为顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客会试图减少做出这类决策所付出的精力。[38]高介入度的决策和购买因为涉及相当高的知觉风险，人们会趋于更仔细地评价优劣。顾客不仅会应用更复杂的决策规则（补偿式规则），而且在不同阶段可能应用不同决策规则评价不同属性。[39]当然，个体特征、产品特征和环境特征也会影响顾客所采用的决策规则。[40]

每个市场营销管理者都必须清楚，在特定的购买情景下，目标市场顾客最可能应用的决策规则或规则组合是什么，并制定出相应的营销策略。

顾客观察

情境对顾客选择的影响

理性选择理论表明，顾客选择和偏好是独立于情景之外的。举个简单的例子，该理论假定，无论什么时候顾客对5美元折扣的评价都是一样的。但是，情况并不总是这样。与原始标价100美元的产品比，顾客在购买标价10美元的产品时，会对5美元折扣的感知价值更高。这可以用第4章提到的相对偏好来解释，顾客对5美元折扣的评价会受到产品的初始价格的影响（见图12-13）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

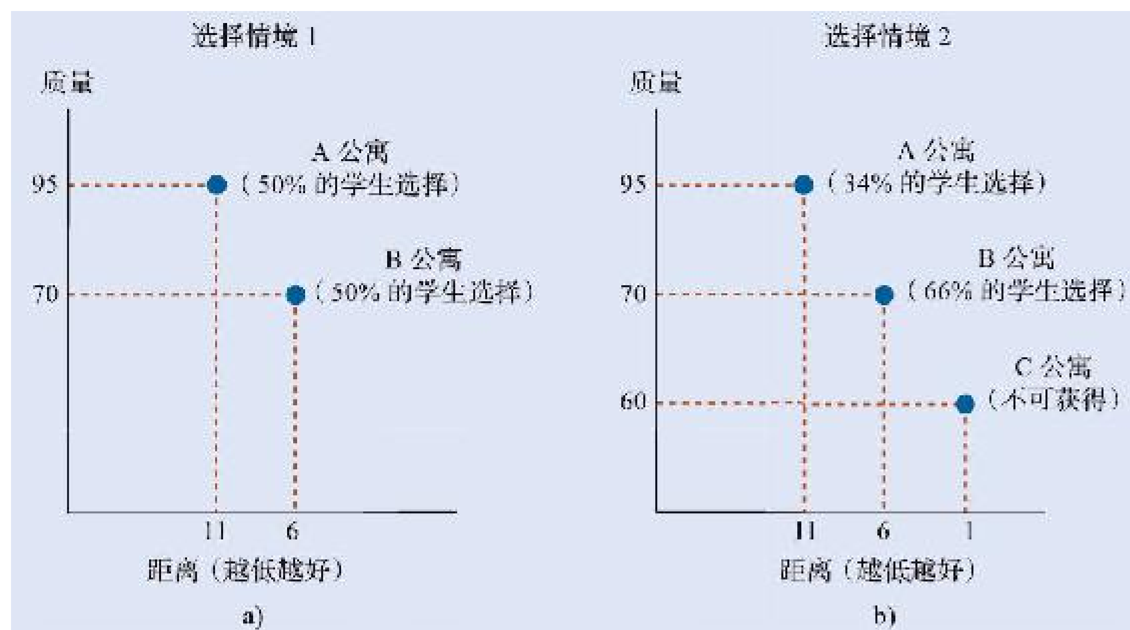


图　12-13

类似地，顾客决策时的竞争情境或购买情境都会对顾客产生影响。影响顾客决策的情境有很多。在这里我们讨论一下“折中效应”。[36]看看图a中的选择情境1中A、B两个公寓的两个属性的得分（离学校的距离和1~100质量等级）。如图a所示，A公寓离学校远但是环境和房子质量很高，而B公寓恰好相反。在这两间公寓之间选择涉及补偿性规则，也就是说要在距离和房子的质量之间做出权衡。如图中所显示的，两间公寓的市场份额是一样的，也就是说50%的学生选了公寓A（更看重质量），另外50%的学生则选择了公寓B（更看重价格）。

现在开始考虑图b中的选择情境2。在这种情况下，有第三所公寓C——顾客知道它存在，但是目前无法获得。它和学校的距离比A和B都近（优势），但房子质量上比A和B公寓都差（劣势）。理性选择理论

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

假定即使存在这样一所公寓C，顾客对于公寓的选择仍其——A、B各一半。尤其是当公寓C确实不存在时，理性选择理论者会认为，A、B两所公寓将保持各自一半的市场份额不变。然而，现实结果却不是这样的。当增加了公寓C（即使目前它无法获得），公寓B的市场份额却增加到了66%。

这就是所谓的折中效应，因为增加了公寓C使选择公寓B成了一个折中方案。公寓B是两个极端选择（A：距离远但质量高；C：距离近但质量差）的折中。顾客偏好折中的选择并且认为这样更符合（元目标）。当折中品牌更为顾客熟悉，折中效应表现也更为明显。

折中效应对营销者有重要启示。如上面讲的例子中，房产中介想出售一栋房子，首先要向顾客展示一个顾客无法获得的房子，从而让他们提供的房子看起来是一个折中的选择，以此来增加顾客购买的可能性。因为顾客通常会在网上搜寻和评价，然后去实体店购买选择的品牌。所以，对于零售商来说，他们可以创造一个“仅可网上获取”的选择（第三种选择），来使得他们店内产品看起来是折中选择，以此增加销售。

延伸思考

1. 为什么折中效应与理性选择理论相冲突？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2.除了容易做选择，你还可以想出顾客喜欢做折中选择的其他理由吗？

3.将品牌设计为折中备选品的营销策略是否存在伦理问题？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第13章 商店选择与购买

引言

科技在各个方面威胁着实体店铺（brick-and-mortar stores），而实体店铺也在利用科技维持生存[1]。例如：

1. 橱窗展示：顾客并没有减少去商场的次数，但他们光顾的店铺数量在降低。网上购物后，他们缩小了选择范围，不再像过去那样需要逛尽可能多的店。这使得意在将路人转化为购物者的橱窗展示面临更大的挑战。在科技的帮助下，固定、单调、静态的橱窗展示可以变为抢夺顾客注意力，鼓励顾客互动，向店内引流的视觉吸引物。例如，利用（Kinect科技）传感器，耐克Hyper-dunk+运动鞋的橱窗展示允许你测量你能跳多高（来扣篮）：

你站在街边蓝点上尽可能地跳高，系统会询问你是否保存分数，你可以通过点击橱窗上的贴纸选择“是”或“否”，这使整个玻璃橱窗看起来像一个触屏（然而实际上，是摄像机在捕捉你手部的运动）。随后，你可以在一个排名网站上以类似Strava的形式与他人比较[2]。

零售商Ted Baker在“Merry Kissmass”假日橱窗展示中，于其纽约新店的入口上方搭建了一个巨型电子槲寄生。他们邀请顾客“在一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个数字背景幕布前‘自拍’亲吻的照片，在Instagram或Twitter上转发并标记KissTed。这些照片将在另一个屏幕上展示，并参加一个有机会赢得浪漫旅行的比赛。”

2.购物者娱乐：实体店有机会借助科技手段，设计情感互动、具有娱乐性和值得记忆的环境，从而为顾客打造“购物者娱乐”体验。一个范例是位于伦敦摄政街4.4万平方英尺[1]的Burberry旗舰店。位于改建的1820 Prince Regent大楼中，整个Burberry商店是戏剧和技术的整合体。进入商店后，顾客将看到世界上最高的室内零售屏幕（超过22英尺），自支撑石阶梯和精心布置于各处的“定制黑色青铜灯笼、家具、石膏制品、木制镶板和地板，以及传统玻璃标牌”。所有这些都达到了预期的效果——让顾客感觉已经到达Bur-berry World Live（Burberry网站首页）。镜子可以瞬间转变为屏幕，播放“T台镜头和独家视频，以及卫星技术支持的现场直播”。在每天特定时间，会出现“破坏性数字接管”，所有500个扬声器和100个屏幕同步显示相同的内容。RFID（射频识别）标记的商品能够触发店内和试衣间内的镜子，将其转变为视频屏幕，为顾客提供产品信息——设计、拼接、历史，并在此过程中创建触摸按键，让顾客与品牌形成深度互动。为了使购物互联网化，携带iPad的Burberry工作人员不仅可以回答关于库存和下单的问题，还可以现场收款，无须顾客携带商品到收银处排队支付。该店旨在利用实体店提供网购般的用户体验。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3.库存：线上商店无限量库存的优势也可以在实体店实现——通过大屏幕信息亭、触摸屏订单点和在线信息亭上显示的虚拟库存来扩展其实体库存。一个例子是由全球运动零售商阿迪达斯开创的虚拟鞋类墙，内置LCD触摸屏幕，使顾客能够创造并看到3D效果的鞋，从而大大增加了销售量。

4.顾客追踪：线上商店可以通过追踪cookies（软件代码的位）来跟踪顾客在互联网上的行迹。现在，许多公司（如RetailNext，Euclid Elements，Nomi，ShopperTrak，Brickstream，WirelessWerx，Shopper-ception）正在使用科技——智能手机独特的Wi-Fi地址、热度地图、接收手机无线电信号的传感器，在线下世界做同样的事情。实体店可以获取顾客店内行动轨迹，他们在各个地点停留的时间，他们考虑过的商品，进入商店的路人数量，他们逗留的时间以及他们离开后是否返回等数据并用于分析，以提供对人员安排规划、商品决策、商店布置和橱窗展示等至关重要的信息，从而吸引顾客并影响购物者。另外，当顾客在商品附近时，根据顾客店内位置的信息，零售商可以向顾客的智能手机（Shopperception、Shopkick和Snapett）发送关于商品的信息以及优惠券和折扣。

很明显，零售业已经成为市场营销中一个激动人心的领域。那么，零售领域的前景将会怎样呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在顾客搜寻信息和选择品牌之前、之中或者之后，顾客会选择要进行购买的零售店。品牌对于零售店很关键，因为品牌是顾客光顾哪家零售店的主要决定因素。零售店对于品牌也很重要，因为零售商可以让品牌接近它们的目标顾客。图13-1中的Husky广告提供了一个例子，广告中品牌和几个零售商被同时宣传，说明零售店和品牌对彼此的重要性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

YOU'LL WEAR OUT BEFORE

OUR NEW 268-PIECE MECHANICS TOOL SET

WILL.

GUARANTEED FOREVER

The all-new 268-piece mechanics tool set from HUSKY® is the most complete tool kit we've ever assembled. And it's guaranteed forever. Because HUSKY never quits. Exclusively at The Home Depot®

HUSKY

huskytools.com

© 2014, HOMER TLC, Inc. All rights reserved.

图 13-1

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这则Husky 广告显示营销人员经常使用广告来创造品牌需求，并将顾客引导至适当的店铺。

本章的重点是描述零售业态的演变、影响店铺选择的因素，以及店内（和网上）品牌选择的决定因素。

[1] 1平方英尺＝0.093平方米。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

零售业的发展

正如开篇引言所表明的，零售业在技术的作用下正在发生显著的改变。零售商店（retail outlet）指的是顾客可以购买到商品或服务的任何地方。它已经远远不止实体商店和购物目录，还包括互联网、交互电视广告以及移动购物应用程序。在不到20年以前，微软之父比尔·盖茨（Bill Gates）做过对零售业未来的描述，在当时看起来可能遥不可及，但是现在，就算不是全部，至少他曾经预言的大部分内容，同时还有一些他没有预见到的，都已经或者正在发生。我们来看一看他当时的描述：

你正在观看电视上的“塞恩菲尔德”（Seinfeld），你喜欢他穿的衬衫，于是就用遥控器点击它。表演停止了，屏幕顶端出现下拉式菜单，询问你是否想要购买。你点击“是”，另一张菜单就让你选择颜色，你选择黑色。下一张菜单则列出你的信用卡，询问你将使用哪一张，你选择万事达卡或者其他信用卡。最后，衬衫应该送到什么地方去，是你的办公室、你家还是临时住所。选好地点之后，你的任务便完成了。菜单消失，“塞恩菲尔德”继续播放。

就像你可以告诉电脑你的信用卡和地址一样，你也可以利用超级市场的三维扫描仪来测量你的体形。这一系统会保存你的精确尺码，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

并将数据自动传送给工厂。在那里，机器人会按照这个尺码为你裁制衣服。通过隔夜邮递服务，第二天一早衣服便会送到你的门口。[3]

如今，电脑可以以多种方式获得并记住顾客的个人信息和偏好，这些方法包括行为跟踪和可以实现服装定制的全身扫描。此外，很多有线电视提供商正尝试采用交互电视广告，让使用者在广告中获得更多的产品信息，甚至像在锐步的案例中一样购买产品。[4]

除了交互电视广告，还有一种概念叫作交互电视节目，此类节目中的品牌可以使用电视遥控器搜索和购买。如果你认为这遥不可及，就去登录www.clikthrough.com，在那里你可以观看流行艺术家的音乐视频，而且视频中的品牌和产品是可以搜索和购买的。

在Katy Perry的视频Walking Up in Vegas中，一个男人穿着一件黑色的衬衫。点击衬衫，出现一个消息盒子，提供更多关于这件衬衫的信息。点击“现在购买”按钮，你会进入内曼·马库斯（Neiman Marcus）的网上商店，并在那里购买这件衬衫。

本章的重点是互联网（线上）和商店（实体店）零售，同时也将讨论移动应用程序对顾客线上和实体店购物行为日益增长的影响。此外，其他形式的非店铺零售，如购物目录、电话销售、直邮、电视购物（被称作在家购物（in-home shopping））等也依然重要。互联网

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和移动零售的结合已经引起了另一个我们将要讨论的问题，即多渠道与全渠道的营销和顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网上零售

我们已经了解到，网络是一个主要的信息来源。而且，网络也是一个主要的零售渠道和在家购物手段。表13-1显示了网络零售目前的规模。[5]

表 13-1

目前网络零售的规模	
美国互联网用户（百万美元）	288
美国网上（非旅行）零售总支出（十亿美元）	279
网上支出占零售总支出的比例	11
受网络影响的店内总销售额（十亿美元）	1543

表13-1列示的几个具体方面，以及网络购物的整体而言，特别值得关注。第一，美国互联网用户数量每年的增长率大概是3%，相对来说比较低。这是因为大多数美国成年人已经是互联网用户。第二，网上销售额年增长率一直稳定在12%（这一数据很大程度上由产品类别决定）。第三，估计有66%~88%的互联网用户都曾在网上购物。因此，未来网上销售额的增长将更多地来自现有顾客的网上消费的增加，而不是依靠互联网用户数量的增长。弗雷斯特研究公司估计，到2010年，70%的网上销售额的增加将来自现有网上购物者消费的增加。[6]并且网上销售还有很大的增长空间。即便不考虑网络渗透较低的食品杂货店

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的销售额，线上销售额仍然只占到零售额的大概15%左右。最后，就实体商店的销售额而言，互联网对其有重要影响，进而增强了互联网作为零售渠道的重要性。我们稍后将讨论这种“交叉渠道”（cross-channel）效应。

排在网上销售前五位的商品类别是：①旅游；②服装（包括配件和鞋子）；③电脑及外围设备；④汽车及零配件；⑤消费类电子产品。顾客网上购物的原因多种多样，且其中多数与目录购物的原因类似（见表13-2）。[7]

最近，许多专家都认为购物目录最终将消失。然而，购物目录和网络似乎是相互补充的。比如，最近的一项研究表明，当顾客收到购物目录时，去该零售商网站购物的概率几乎翻倍，而其花销也会增加16%。[8]

表　13-2

原　　因	线上购物	目录购物
便利	67%	62%
价格合理	41	40
产品独特	33	40
曾经购买过该公司的产品	28	39
希望产品能被送来	16	31
没时间去商店	13	17
朋友推荐	7	7
冲动	4	5

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：Catalog Age.Reprinted with the permission of Primedia Business Magazines & Media Inc.Copyright 2001.All rights reserved.

1.网上购物者的特点

很显然，网上购物者首先必须是网络用户。正如我们在第11章中看到的，网络用户通常是具有较高的收入和教育水平的年轻人，尽管这种特征的差异正在消失。Pew Research估计，现在有66%的美国成年互联网用户曾在网上购物。网上购买者的人口统计特征与网络使用者相似。也就是说，他们是更年轻（主要区别在于他们是65岁以下还是65岁以上）、非西班牙裔、拥有高学历和高收入的宽带使用者。[9]此外，上网经验似乎可以增加网上购买。[10]而且，益博睿公司的研究发现，可以根据对网上购买有影响的网上态度、经验和行为将顾客划分为如下购物人群。[11]图13-2展示了鞋类零售商Jambu的网站截图。你能判断哪类群体是它的目标顾客吗？

• 网购狂热者（Upscale Clicks and Bricks，17%）。他们在过去12个月中在网上购物的可能性比普通顾客高68%。他们一般是高收入的中年人，最可能在网上购物，但也会和普通顾客一样在商店购物。在购买前，他们会进行大量的网上信息搜索。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 虚拟购物者（Virtual Shoppers，26%）。他们在过去的12个月中在网上购物的可能性比普通顾客高10%。他们更年轻，且分布于高收入与低收入人群之中。这部分人群更倾向于使用网络来寻求最大的优惠。

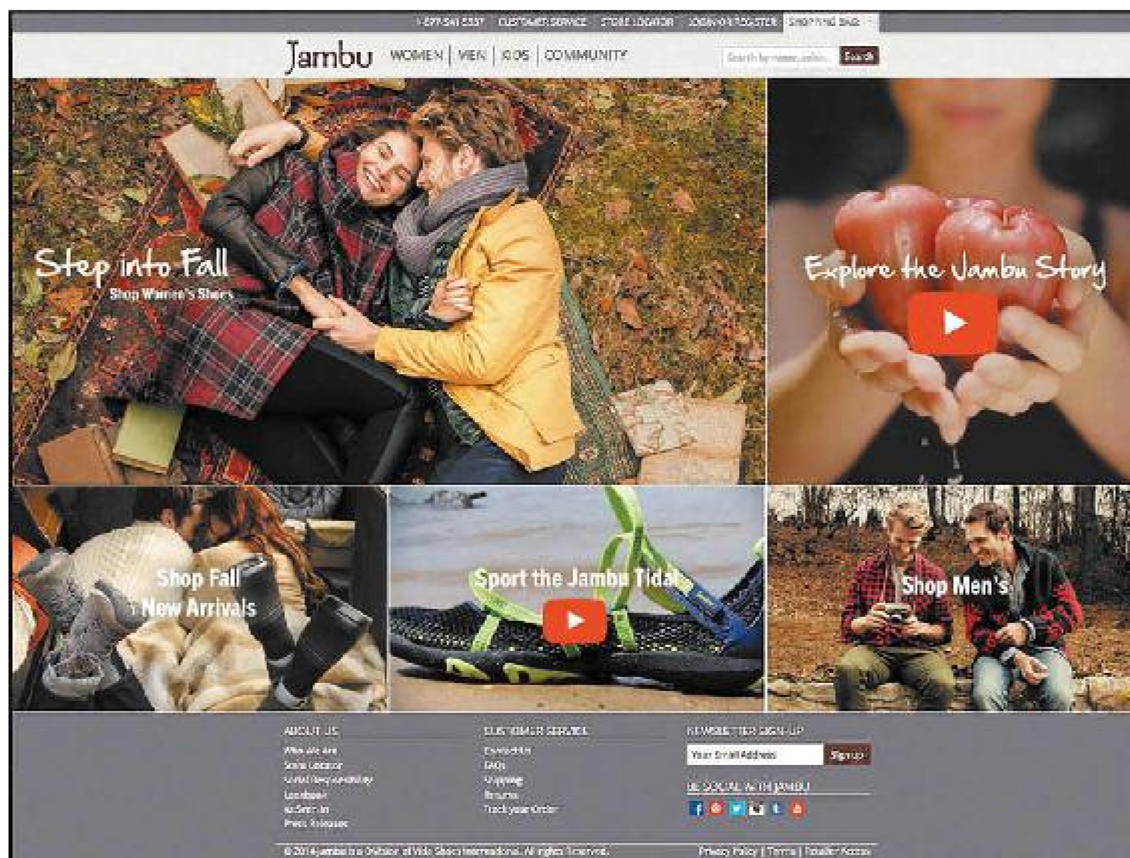


图 13-2

不同的顾客在网上浏览和购物的方式不同。这个网站的目标顾客是哪类购物人群？

• 地位奋斗者（Status Strivers，20%）。他们在过去的12个月中在网上购物的可能性比普通顾客高4%。他们更年轻，而且主要是女

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

性。这部分人将购物看作有乐趣的活动和一种消遣的方式。她们喜欢通过购物和浏览商店来紧跟潮流，也是大型购物中心的主要顾客。

• 商店狂热者（Mall Maniacs，10%）。他们在过去的12个月中在网上购物的可能性比普通顾客低15%。这部分人属于中等收入水平，喜欢尝试新事物，喜欢购物。他们在购物中心购物的频率仅次于地位奋斗者。

• 必需品购买者（Just the Essentials，14%）。他们在过去的12个月中在网上购物的可能性比普通顾客低27%。他们年龄更大，收入中等。这部分人只是寻求产品的功能必要性。无论任何一种形式的购物方式，他们的购物频率都是最低的。

• 传统主义者（Original Traditionalists，13%）。他们在过去的12个月中在网上购物的可能性比普通顾客低55%。他们年龄更大，收入水平较低。这部分人具有商店和品牌忠诚，喜欢购买美国货和绿色商品。他们到商店购物的概率处于平均水平，是最主要的目录购物群体。

一项针对亚洲顾客的研究也得出类似的分类。[12]很明显，为了让网上购物持续增长，营销人员必须克服抑制网络购物的障碍，尤其是对于地位奋斗者和商店狂热者。这并非只是一个简单的提议。这些顾客喜欢购物，而且喜欢购物的乐趣。很多人可能是喜欢与别人一起购

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

物，而这却是网络购物所缺乏的。有趣的是，必需品购买者可能被网上购物的便捷性和折扣所吸引，而不会在意网络购物是否是功能性的。

2. 网上购物的障碍

对于某些产品、顾客和情境，相比于购物目录、传统商店或其他线下渠道，网上购物可以提供更多选择，且更方便，价格更优惠。然而，在多数情况下，顾客更偏爱传统商店。确实，对于大多数顾客和大多数产品类别，传统商店仍然是顾客的最佳购物渠道，接着才是互联网和购物目录。[13]网上购物的一个明显障碍是上网条件，尽管这一障碍的影响正在快速减弱。但对于那些能够上网的人来说，其他障碍依然存在。弗雷斯特研究公司发现，对于虽然上网但不在网上购物的人群，下列原因是导致这一现象的主要影响因素。[14]研究表明，类似的原因也适用于亚洲顾客（见表13-3）。[15]

表　13-3

原　　因	百分比
无法接触产品	36
不想提供个人财务信息	32
送货成本过高	29
退货麻烦	26
更喜欢网上了解产品信息，线下购物	24
感觉没有必要在网上购买	23
无法与销售助理在网上交流	14

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：Forrester Research,2010.

上述及其他障碍关系到如何将网站访问者转变为购买者，这是寻求提高网上销售额的市场营销人员主要关心的问题。顾客观察将讨论使网站访问者转变为购买者的策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店铺零售

大部分的零售还是在传统店铺里进行的，而且在可以预见的未来也将一直如此。然而，传统的店铺零售也是有弱点的。请看一项来自Roper调查的结果，该调查询问顾客不喜欢到店铺购物的原因（见表13-4）。[16]

表 13-4

原　因	百分比	原　因	百分比
销售人员缺乏相应的信息	74	太拥挤	58
要排很长的队	73	很难找到人来帮助自己	54
很难找到产品	64	购物时间太长	38
停车和交通问题	64	不喜欢购物	34

资料来源：From Roper Reports Telephone Survey,August 2003.

很显然，对于许多人来说，店铺购物既没意思也不省时间，而零售商在通过各种形式改变这一点。[17]拥有户外人行道、餐馆和公园的生活方式中心正在兴起，它们模仿过去的小镇零售，激发顾客兴奋的情绪，适应不断变化的购物习惯。品牌商店正在成为主要销售网点，同时也是品牌促销的载体，如李维斯、耐克和锐步。店内店也在尝试

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中，沃尔玛有在同一个屋檐下的眼镜店、银行和餐馆。大型超市如沃尔玛和家得宝正在尝试更小型的店面。[18]

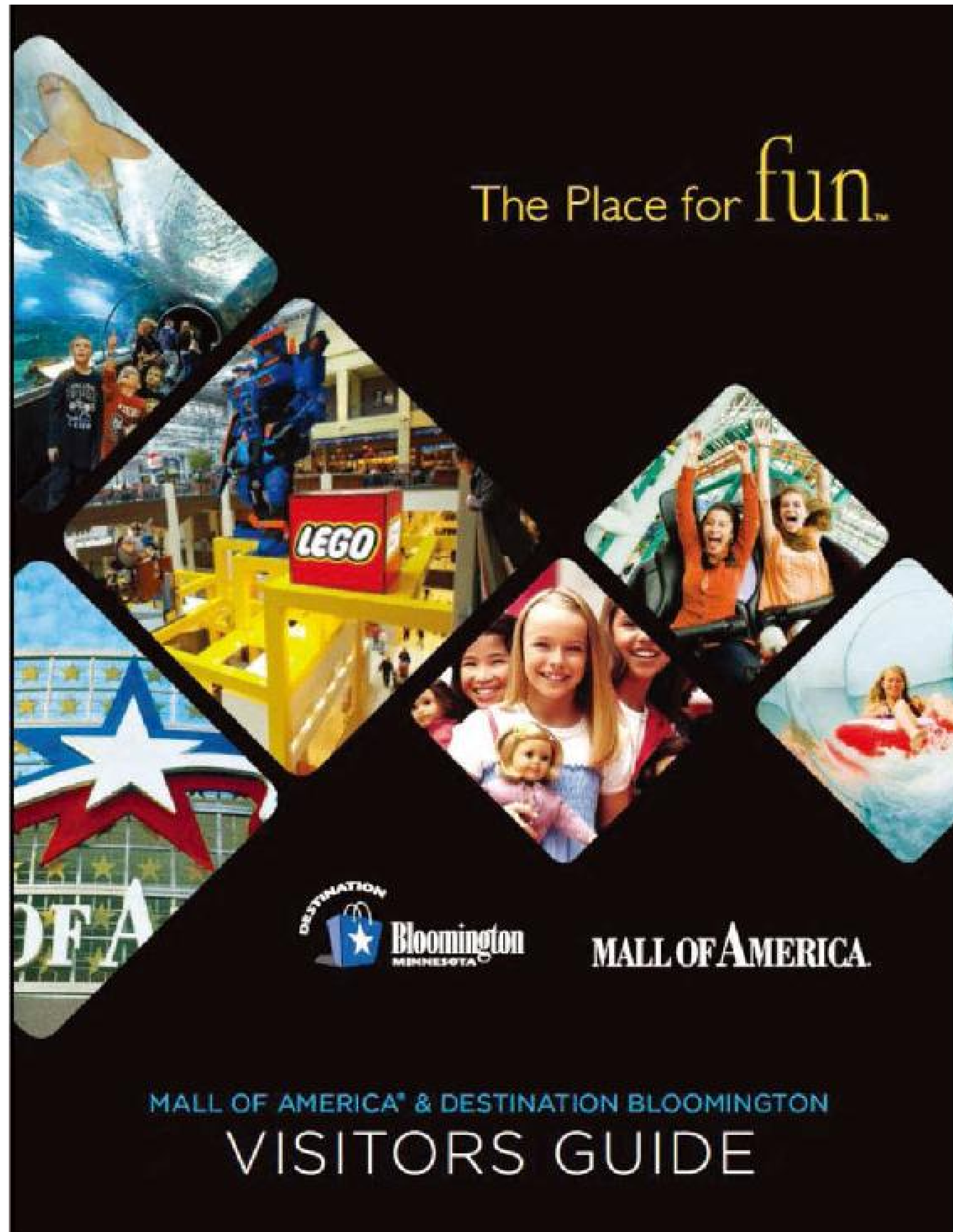
除了各种形式之外，传统百货商店已经开始努力在其店内打造“终点站”，以此来增强它们店面的整体形象并提高其客流量。例如，美国的梅西百货（Macy's）在特定的区域设立了婚纱沙龙，而塔吉特和凯马特（Kmart）则提供设计收藏品来吸引顾客。[19]事实上，塔吉特对时尚设计师收藏品的运用已经让它的形象比沃尔玛等商店更时髦。

越来越多的零售商正在努力通过布景、音乐、私人导购等手段增强其商店的体验元素。一些商店聚焦于顾客的体验方面，例如美国女孩（American Girl）商店不仅卖玩偶，也提供诸如就餐或聚会的体验。这在一定程度上使得儿童的社交过程变成了购物体验，或者是母女、父女在一起的购物体验。类似地，Bass专卖店既卖产品，也拥有展示鱼类的水族馆、射击区和餐馆等。Dick运动产品拥有一个高尔夫俱乐部测试体验区，并且有些店面甚至还有攀岩设施。

如你所见，由于传统零售店在功能维度上很难与网络商店竞争，因此它们在着力成为大型娱乐中心，聚焦于社交元素。比如，明尼阿波利斯附近的Mall of America就建在游乐园边上。它还建了一个小型的高尔夫球场、夜总会、主题餐馆和水族馆（见图13-3）。零售业是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个激动人心、竞争激烈的行业，最了解顾客的零售商将成为未来的赢家。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 13-3

正如这本《美国商场观光指南》（Mall of America Visitors Guide）中所展示的，店铺零售商为顾客提供附加值的一个途径是为其营造有趣的购物环境。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网络成为多渠道策略的一部分

大多数零售商不仅仅在线上销售，还采取多渠道营销策略，利用多种零售渠道接近顾客。多种渠道包括实体店铺、网络和购物目录等等。多渠道营销可以采取多种形式，其成功源自各种因素。比如，如图13-4所示的地区性店铺零售商可以通过网络迅速达到全美乃至全球品牌的规模。另一方面，网络也可以使传统的零售商如彭尼百货（JC Penney）和萨克斯第五大道精品百货店（Saks Fifth Avenue）影响到小社区，而在过去这是很浪费资源的。



图 13-4

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

互联网销售网站能将本地或地区性企业迅速变为全国性甚至国际性企业。

多渠道营销的增长反映出顾客购物方式的变化。顾客越来越可能成为多渠道购物者（multi-channel shoppers），即顾客会通过多种渠道浏览和/或购买产品。研究表明：[26]

• 最常见的形式是线上到实体店（在网上搜索，在实体店购买）。这是75%以上的多渠道购物者偏好的方式，远远多于偏好在实体店搜索、网上购买的7%购物者。

• 大约78%的网络购物者使用两个或以上的渠道来搜索和购买。

• 多渠道购物者收入更高，在一家零售店的花销要比单渠道购物者高15%~30%。

• 类似的多渠道购物者及其购物模式也存在于欧洲。

如图13-5所示，零售渠道之间是互补的，因为没有哪个渠道能够做到十全十美。因此，网上购物可以克服传统购物的缺点，如缺乏经验丰富的销售人员，找寻店内产品的不便，而传统购物也可以提供实物接触和解决紧迫的购物需求。31图13-5还强调了购物目录对网上购物和零售店购物的重要推动作用，即使其曾被预测将在网络零售时代消失。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

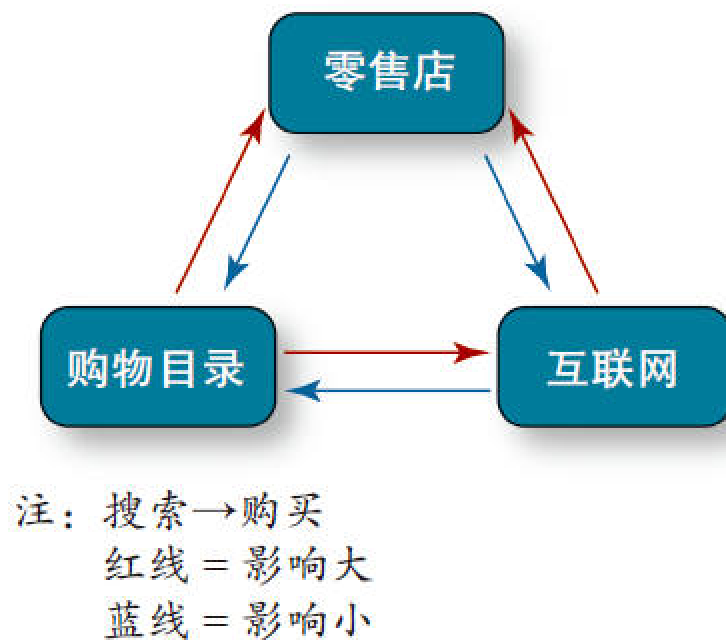


图13-5　多渠道购物者通过一种渠道搜索，在另一种渠道购买

资料来源：DoubleClick Multi-Channel shopping study——Holiday 2003, www.internetretailer.com, January 2004.

顾客观察

将网站访问者转变为购买者

由于大约有90%的美国成年人使用网络，其中约2/3的人有网上购物经历，因此，要提高网上销售额，就需要增加有经验的网络用户上网购买的频率和开销。我们为网络零售商提出了一系列的建议，以帮助它们将网站访问者转变为购买者。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 合适的登录页面。不合适的登录页面会成为购物杀手。例如，在搜索房产保险并点击链接后，出现的登录页面是关于汽车保险的。企业正努力将登录页面与点击的顾客类型相匹配。例如，精英岛旅游胜地（Elite Island Resorts）面向不同购买者设计了两个不同的登录页面。[20]

• 解决隐私和安全问题。网络隐私和安全是网上购物的最大障碍之一，导致了数十亿美元的销售量流失。网上安全问题（online privacy concerns）是指顾客担心其网络上的个人信息会被不当使用。网上安全问题包括面向儿童营销的问题、营销信息泛滥以及身份被盗用等。[21]

有四种方法也许可以缓解网上安全问题。第一，利用直接控制（direct control）让顾客通过“选择进入”功能自主选择个人信息的使用方式。[22]第二，使用直接信任信号（direct trust signal），比如隐私声明，以及安全验证系统的使用和沟通，例如Veri-Sign。[23]这些信号可以提高信任度，降低隐私担忧，增加购买量，虽然有时也并不如此。第三，使用与公司网站投资有关的间接信号（indirect signal）。例如，一家“利用冲击波技术，以使用户体验网上演示，通过旋转产品图像获得更多附加信息”的公司，与另一家“通过文字和静态图表”来传递相同信息的公司相比较，研究表明，一旦顾客察觉公司在网站上投入更多，其信任度就会提高，网络购物的可能性也

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

会提高。[24]最后，把品牌作为信任度的间接信号。研究表明，顾客更倾向于向值得信任的商家提供具体的交易信息，而不是他们不熟悉的商家。[25]

公司需要根据其网站访问者的类型采取相应的方式。搜索者（搜索产品为主）对网站投资相关的间接信号较敏感，而浏览者（娱乐为主）对隐私声明这类直接信号较敏感。

• 解决顾客无法接触产品的问题。顾客不能在购买前接触、操作、检验和试用产品是一个重要问题，这阻碍了诸如服装和家庭装潢等产品的网上销售，因为网络很难模拟这些产品的属性（如服装是否合身、家具的颜色和质地）。[27]网上营销人员越来越善于用复杂的技术来创造虚拟产品体验，比如3D模拟、多媒体，而这些都因为宽带技术的普及而成为现实。例如，在服装行业，“虚拟试衣”功能让顾客看到模特试穿服饰的效果。MVM（我的虚拟模特）让顾客可以创建他们自己的模特，“试穿”各种品牌和风格的服装。[28]

• 解决缺乏社交要素的问题。商店零售具备社交要素，这是购物的主要驱动力之一，而许多网络商店则并不具备这一点。为了解决这一问题，一些网络零售商正在创建具备社交购物体验的网站。例如，Kaboodle网站正在把网上购物和社交网站相结合，使顾客能够和朋友们一起购物。如宜家（IKEA）的安娜这样的“拟人”网上助手，达到

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了更加社交化的程度。这些助手会让顾客觉得网站更加具有社交性，从而产生积极情感并增加购买意愿。[29]

• 处理购物车放弃问题。在购买之前，顾客购物车中约70%的商品被遗弃。这其中有大量的潜在收入，营销人员已经看见了这一机会。最近一项研究表明，有针对性的（如提醒被放弃的商品，宣传品牌核心价值，提供一些促销——因为价格和送货费用常常是主要影响因素）和及时的（24小时后，90%的被放弃购物车无法挽回）电子邮件促销活动很有用。如果实施得当，一封发给遗弃过购物车的顾客的电子邮件（或者一个促销活动中的一系列电子邮件）估计平均可以产生17.90美元的收益。这意味着那些放弃购物车的顾客可以将商品重新加入，并转变为购买者。[30]

延伸思考

1. 网络零售商还可采取什么其他策略来提高网站访问者购物的可能性？

2. 你认为社交要素在网络上也很重要吗？

3. 你认为针对购物车遗弃问题的活动为什么会如此成功？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

移动设备成为全渠道策略的一部分

由于移动购物应用程序的出现，诞生了一群新型的全渠道顾客。全渠道顾客（omni-channel shoppers）是指那些同时在多个渠道上搜寻和购买的顾客。也就是说，这些顾客在实体店内购物时，他们可能将商品的二维码扫入自己的移动应用程序，然后接入互联网来比较该品牌多个商家的价格；或者，他们利用移动应用程序寻找店内的折扣品或优惠券；或者他们利用自己的手机在网上搜寻更多该商品的信息或在线推荐。该购物模式的突出特点是同时使用多个渠道。前面提到的例子中，销售渠道有实体店、移动应用和互联网之分。图13-6描述了全渠道购物模式，由于手机应用程序可以上网，三种渠道在实体店中被同时用到。

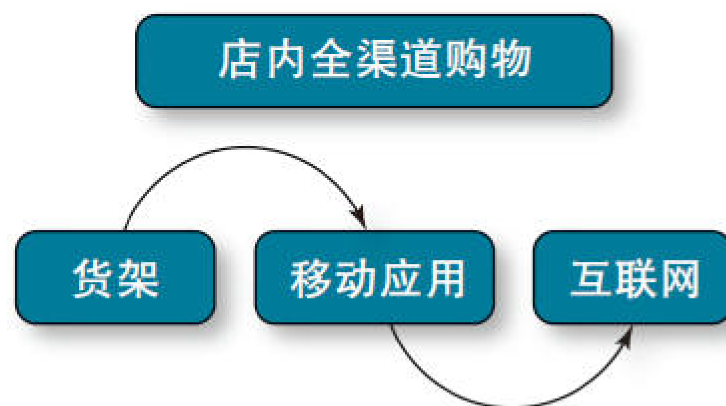


图13-6　全渠道购物者同时在多个渠道搜索信息和进行购买

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全渠道购物者都是非常依赖移动设备和移动应用程序的技术行家。他们多是年轻Y一代、高消费层和技术达人的X一代，以及老的Y一代。全渠道购物者比多渠道购物者在一个零售商那里要多消费15%~30%，因此成为零售商的关键目标顾客。看一下梅西百货高管的以下陈述：

我们对于梅西百货的全渠道零售策略做过很多讨论。我们的顾客是全方位的——她忙于工作，陪朋友外出时随身都会带着一部移动设备。她活跃在Facebook、Twitter和YouTube等许多社交媒体网站。我们希望顾客与梅西百货之间无障碍沟通。不论顾客在线上还是实体店，通过笔记本电脑、Driod或是iPad购物，对我们都是没有区别的。梅西百货最好的顾客是那些同时在我们的网店和实体店买东西的顾客。我们有一系列策略将实体店顾客吸引到线上，也能将网上顾客吸引至线下。当今的顾客不再是一成不变的。这就是我们接触顾客的方式。[32]

尽管多渠道营销策略可以提高顾客开支，但也非常具有挑战性。需要考虑将各种渠道实现无缝对接、协调统一，同时确保它被接入合适的移动应用程序，并在众多搜索引擎中位置突出。像IBM等大型技术公司正在为像梅西百货这样的公司提供解决该类问题的方案。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响零售商店选择的因素

特定零售店铺的选择涉及根据顾客的评价标准对可供选择的店铺进行比较。本节我们将介绍常见的顾客用于选择店铺的标准。虽然大多数关于店铺选择的研究与在零售店中做选择有关（如彭尼百货或西尔斯百货），我们也会在可能的时候基于新出现的例证介绍顾客是如何选择网上零售商的（如Buybooks.com或亚马逊（Amazon.com））。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

商店形象

某个顾客或目标市场对一个零售店铺所有特点的整体印象，被称为商店形象（store image）。这同第5章中所讲的品牌形象是类似的。一项研究列出了下列构成商店形象的9个维度及其23个构成要素。[33]请注意店堂气氛层面的构成要素都带有强烈的感情色彩（见表13-5）。

表　13-5

商店形象	
维度	构成要素
商品	质量、品种、式样、价格
服务	提供按月付款、销售人员、退货方便、信用、送货
主顾	顾客
硬件	设施清洁、店堂布置、购买便捷、吸引力
方便	店铺位置、停车
促销	广告
店堂气氛	温馨、有趣、兴奋、舒适
制度	店铺声誉
售后	满意度

资料来源：J.D.Lindquist,“Meaning of Image,”Journal of Retailing,Winter 1974,pp.29-38.

这项研究着眼于实体店铺，用于其他类型的零售商店时则需要对维度和构成要素做适当的调整。比如，最近一项对网上零售商店形象

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的调查发现，以下7个维度和相关构成要素影响网络零售商店的选择（见表13-6）。[35]构成商店形象的维度和构成要素中，哪些在网络商店最适用，哪些最不适用？

表　13-6

网上零售商形象	
维度	构成要素
有用	良好的产品和信息、价值、与兴趣吻合
有趣	有趣、吸引人、浏览起来很愉快
易用	容易使用和浏览、灵活的网站设计
值得信赖	信誉、信息安全和保密性
风格	有帮助、友好的、知识丰富的、安静的
熟悉度	线上和线下广告，总体熟悉度
结算交付	快速、灵活的配送和交易

资料来源：Reprinted from H.van der Heijden and T.Verhage,“Online Store Image,”Infor-mation and Manage-ment 41(2004),pp.609-17.

正如这些研究所示，零售商的整体形象（包括网上零售商和店铺零售商）涵盖了功能性和情感性因素，其中情感因素的重要性不容忽视。

营销者在制定零售策略时，需要大量地使用有关形象的数据。[36]首先，营销者控制着许多决定商店形象的要素；其次，不同的消费群体喜爱不同零售商店的不同方面。因此，对大多数零售商来说，塑造

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在情感和功能上都符合目标市场期望的形象极为重要。如图13-7所示，时尚行业零售商借助设计师收藏来提升其高端、前卫的品位，打造具有情感感染力的商店。

其他零售商店则着眼于功能性的因素。比如，亚马逊和购物网站Buy.com强调商品的品种和价格，而7-Eleven便利店则强调为顾客提供方便（包括位置的便利、更长的营业时间和快速的服务），这适用于方便是关键要素的情境。



图　13-7

设计师收藏品是零售商提升形象的一种方式，能使其店铺形成针对目标顾客的适当定位。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客观察

多渠道购物

宜家是瑞典大型家用商品零售商，拥有巨大的实体店铺，以其蜿蜒的路径而著称，鼓励顾客在店内漫步，更适合顾客浏览和购买商品。宜家还有一个易于浏览的网站，顾客可以从该网站订购商品。此外，它将购物目录发送到顾客的家中。即使拥有这“三重威胁”，宜家仍未解决顾客确定沙发、椅子和桌子等在家中看起来是什么样的问题，直到宜家推出其增强现实应用程序。它的工作原理为：顾客通过宜家产品目录看到她喜欢的东西——比如一个沙发。她用智能手机或平板电脑扫描页面。然后，她把目录放在她可能会放置沙发的地方——比如在靠墙和窗前的位置。通过使用智能设备，她可以看到沙发在她家的样子。宜家产品目录的300个产品中，有100个可用于这一虚拟现实应用程序。该程序可能对目前14%的购买错误尺寸家具和70%的不了解自己家尺寸的宜家顾客有所帮助。[34]

始于纯粹网络商店的零售商已经发现了添加实体店的价值和好处。时尚精品眼镜供应商Warby Parker就是一个例子。2010年推出后，它通过电子商务模式，直接向顾客销售眼镜，成功搅乱了眼镜行业。通过垂直整合眼镜的设计和制造，它能够提供低于行业标准的价格，从而消除了支付极高品牌许可费用的做法。它师法苹果零售店，其新开业的Soho纽约实体店的设计重点是顾客体验。这个20步宽的商

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店有老图书馆的感觉——水磨石地板、黄铜图书馆灯、滚动梯子和精心挑选的旧书（顾客可以购买）。眼镜不是锁在玻璃柜里，而是开放供顾客试戴。顾客可以在环绕商店的镜子中看到自己，也可以在照相亭中拍摄自定义照片——一种比手机自拍更新颖的体验。为了完成这项服务，一周七天都有店内验光师提供事先在线预订的50美元验光服务。

电子零售商可以使用其网站的数据——顾客特征和位置，以及销售量，来指导其实体店的决策——店铺位置、商店大小和商品选择。例如，高档男装供应商Bonobos建立了实体店Guideshop，以解决顾客希望在网购之前试衣的问题。顾客提前预约（通常持续45分钟）去Guideshop商店试衣。Guideshop是拥有充足库存的小型商店（700平方英尺）——拥有所有11个腰围尺寸和4个内缝长度的卡其裤，以便店员为顾客试衣和选择尺寸。顾客随后可以在Bonobos网站上购买服装。

网店数据分析表明，电子零售商在短时间内（几天到几个月）于高客流量区域开设更便宜的临时（pop-up）商店，收益可能要比开设旗舰店好。手工制品卖家Etsey，模仿在线拍卖行eBay已经采用过的方法，像一个老式的手工艺品展，Etsey的临时商店为卖家提供了一个实体空间来展示他们的手工制品。卖家使用笔记本电脑显示库存，并使用智能设备Paypal和Square进行销售。E-bay的第一家实体店是其在伦敦的圣诞市场，被放置在一个集装箱中。开设四天的假期购物吸引了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2500名顾客。该店的虚拟库存包括投影在墙上的350个高评价产品，每个产品都附有社交媒体推荐，并带有QR（快速响应）代码，顾客可以使用移动设备扫描以向eBay支付。通过建立线下店面，这些在线零售商的收益由于实体和网络市场的互动而翻倍。实体商店展示顾客可以触摸和感受的选定商品，同时其电子商店中的虚拟商品作为后台库存。实体店可以吸引新顾客，同时制造舆论热点吸引其网络顾客。

延伸思考

1.目前在网上销售的产品中，你认为哪些应该保持仅在网上销售，哪些应考虑建立（永久性或临时的）实体店？

2.一些传统零售商（梅西百货、诺德斯特龙和沃尔玛）已经采取多渠道策略。它们已经建立了网上商店，为顾客提供网上购物、店内退货的便利。这样的便利是否会鼓励你购买以往不会购买的产品？

3.你认为自己是全渠道购物者吗？作为顾客，这种方式对你有什么价值？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

零售商品牌

与商店形象密切相关的是商店品牌（store brands）。在极端情况下，商店或店铺就是一个品牌。例如盖普（Gap）、维多利亚的秘密（Victoria's Secret）和Body Shop International，它们店里的所有商品都来自商店自有品牌。传统上，零售商只使用制造商品牌，只有西尔斯和Montgomery Wards这样的商家才发展了自有品牌。到了20世纪70年代，许多商店开始发展商店品牌作为全国性品牌的廉价替代品，这种做法一直延续到现在。[37]

然而，越来越多的零售商如沃尔玛和塔吉特正在发展高质量品牌，这些品牌使用商店的名称或独立名称。自有品牌不仅为零售店带来了可观的利润，而且发展得当的话，还会成为零售店铺的重要特色，即成为吸引顾客到该店购物的原因之一。[38]最重要的是，没有其他店铺可以使用其品牌。商店品牌获得成功的关键因素很明显——高质量的产品，合理的价格。以低价提供质量适中的商品，这一传统模式并不是最好的。[39]事实上，最近的研究表明，至少在某种程度上，顾客对零售商品牌（例如塔吉特的Archer Farms）购买的增加会提升其对该零售商（塔吉特）的忠诚度。[40]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

零售广告

零售商运用广告向顾客宣传其特点，尤其是产品的销售价格。很明显，价格广告（传统、网络或移动互联网广告）能够将人们吸引到商店中去。一项涉及各类商品（包括汽油、床单、电子表、长裤、套装、自制咖啡机、礼服和床垫等）的报纸广告调查显示，零售商广告的影响因产品类别的不同而不同。例如，因汽油广告吸引到商店的人中有88%会购买广告中的产品，而受礼服广告吸引的人中，只有16%会购买。总体而言，受广告产品影响而进入商店的人中，大约有50%会购买广告中的产品。

如图13-8所描述的，仅仅估量广告中所宣传产品的购买情况会低估零售广告的实际影响。进店购买广告商品的顾客对其他产品的购买被称为外溢销售（spillover sales）。这项研究中，外溢销售额几乎与广告产品的销售额相等，即因为广告而到商店中购物的人，每花1美元购买广告中的产品，就会花另外1美元购买店中的其他商品。[41]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

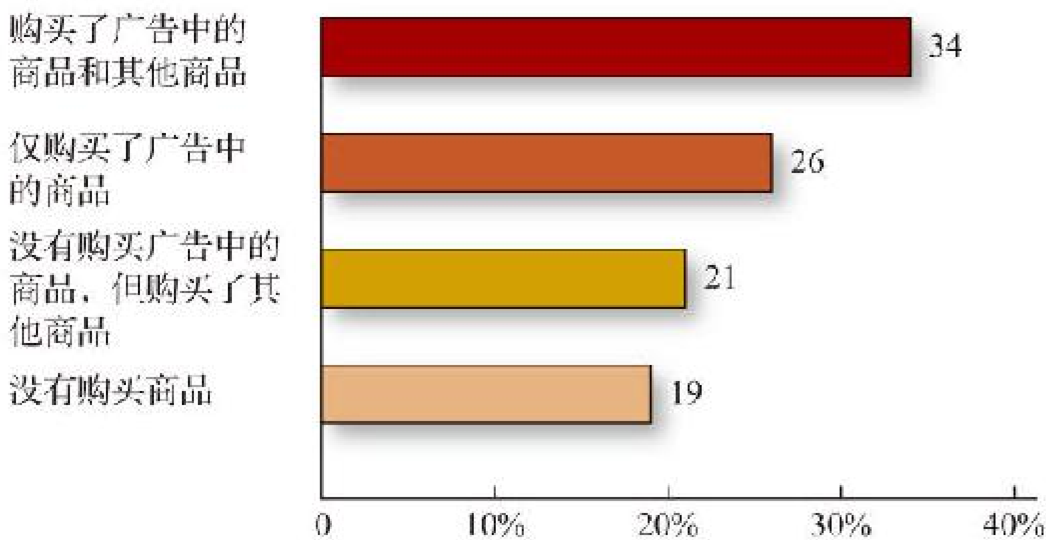


图13-8　被广告吸引到店内的顾客的花销

另一项研究得到了如下的结果（见表13-7）。[42]

表　13-7

行　为	逛店理由	
	购买促销商品	其他原因
在促销商品上的支出	11.30	3.27
在一般商品上的支出	18.48	21.90
总计	29.78	25.17
商店利润	5.64	5.77

零售店在评价价格或其他促销手段带来的利益时，应该考虑其对商店总体销售额和利润额的影响，而不仅仅是对那些广告商品所做的贡献。尽管大部分零售广告强调的都是价格特别是促销价格，但是很多研究表明，价格往往不是顾客选择零售店的主要原因。[43]因此，重视服务、产品种类或情感因素可能会使零售商受益。[44]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网上零售商在大众媒体上做广告，不仅是为了吸引顾客查看它们的网站，也是为了树立形象。价格和价值对网上购物者来说无疑是很重要的因素，[45]很多网站都强调了这点。另外，最近的研究表明，定制化的促销手段如电子邮件可以更好地迎合目标顾客的特征和需求，从而增加网上商店的顾客流量。[46]

价格广告决策

在考虑采用价格广告时，零售商面临着三个方面的决策：

（1）应当使用多大幅度的价格折扣？

（2）是否采用比较价格或参考价格？

（3）应当采用什么样的语言表述价格信息？

顾客常常认为广告中的价格代表折扣价或促销价。使用比较价格能大大提高顾客对节省的感知。然而，感知的强度与比较价格或参考价格的表达方式有关。所谓参考价格（reference price），是指与其他价格相比较的价格。如“原价9.95美元，现价仅为6.95美元”，这一广告语中的9.95美元就是参考价格。外部参考价格（external reference price）是营销者提供给顾客的用来与现行价格做比较的价格。内部参考价格（internal reference price）则是一个价格或价格范围[47]，顾客将其从记忆中提取出来用以与市场价格做比较。[48]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

虽然存在情境影响和个体差异，[49]但是大多数顾客还是理解外部参考价格并受其影响，但又不完全相信。[50]这种不信任感源自现实生活中有些零售商对参考价格的夸大。这些夸大的价格可能是市场“建议价”，但实际上产品在市场的销售价格都低于该价格。也可能这种参考价格是商品最初的定价，由于定价太高导致销量很少，因此所谓的降价只不过是纠正先前的错误而已，并没有给顾客带来实质性的好处。由于价格和促销广告对顾客的购买影响很大，美国联邦贸易委员会和许多州都制定有专门的规则来规范其使用。[51]

这样看来，零售商最好的办法就是标出促销价格以及以下三项：①所能节省的金额（如果金额很大的话）；②所能节省的比例（如果比例很大的话）；③所能节省的金额和比例（如果二者都很大的话）。例如，购买200美元的商品能节省10美元，就应该标明节省金额而非节省比例；如果购买20美元商品能省10美元，那么就应当同时强调节省的金额和比例；当购买3美元的商品能节省1美元时，就应当突出节省的比例。[52]在任何一种情况下，原价都可予标明。[53]正常价（节省金额计算的基础）应当是商店出售合理数量的该商品时所制定的通常价格。

使用诸如“现在仅售”“比较而言”或“特价”这类词语，似乎可以增加降价商品的感知价值。不过，也因情境、产品原价、折扣水平、消费群体和零售渠道的不同而不同。[54]是“降价50美分”还

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是“买一赠一”更让人觉得合算呢？这主要取决于促销产品的性质。对于像洗涤剂这种可以储存的产品，这两种说法效果是一样的。但是，对于面包这样容易变质的产品，“降价50%”的说法却让人感到更值。[55]

零售商在运用价格广告时也应慎重，因为这些广告反映的不仅是广告商品的价格，也反映了商店的整体价格水平。[56]由于在顾客印象中，价格、质量、服务和其他重要属性都是相互关联的，因此，不恰当的价格广告会对商店形象产生负面影响。[57]

图13-9中的广告将重点放在节省的金额而非参考价格或促销价格上。在某种程度上，目标顾客知道产品的正常价很高，便会利用内部参考价格或价格范围来做判断。另外，由于节省金额相对来说比较多，经研究表明展示节省金额是明智的策略。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 13-9

这则促销广告将重点放在节省的金额上。应该同时强调节省比例吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店铺位置与规模

店铺位置在顾客选择商店的过程中起着重要的作用。在其他条件大致相同的情况下，顾客一般会选择就近的购物点。[58]同样，零售商店的规模也是顾客选择商店的一个重要考虑因素。在其他条件都相同的情况下，除非顾客特别注重快速服务或方便，否则，较大的零售店会比小的更受欢迎。[59]有意思的是，一些主要的网上商店（如亚马逊）也是“超级商店”。因此，商店规模对网上零售也是很重要的。

零售吸引力模型（retail attraction model）或零售引力模型（retail gravi-tation model）是基于商店规模和与顾客间的距离计算商店吸引力水平的工具。在零售引力模型中，商店规模一般以平方英尺计算，并被假设为衡量产品丰富程度的指标。同样，到商店的距离或旅途时间，也可以作为衡量到达零售店消耗（包括体力和精力两方面）的指标。

离商店的距离或旅途时间的影响会因为商品的不同而产生不同的影响。[60]对于便利品或小件商品来说，距离通常很重要，因为购物者不愿意为此类商品长途跋涉。然而，对于需要高度介入购买过程的商品（如汽车）或特殊商品（如婚礼礼服）来说，人们则不会在意距离。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是否愿意为买东西而长途跋涉也会随着所购物品的多少而变化。[61]如果仅仅购买三四件便利品，顾客不会愿意跑很远的路；但如果要一次购买二三十件商品，他们则不会计较路途的远近。

顾客经常把购物过程和目的结合起来。[62]因此，顾客在同一趟旅途中可能去参观一家健身俱乐部，跟朋友一起进餐，去洗衣店，买以后几天吃的食物，等等。因此，顾客是否到店部分取决于商店相对于其他零售点的位置以及顾客的出行模式。根据顾客的这一购物模式，把各种店铺组合起来或者在自己的商店中增加相应的部分，就会给顾客增加价值，同时也能增加店铺的收入。[63]例如，许多超级市场开设有药房。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客特征与商店选择

前面大部分内容是单独讨论商店属性，没有涉及目标顾客的特征。然而，不同顾客的消费欲望和动机是截然不同的。本节我们将研究与商店选择密切相关的两个顾客特征：知觉风险和购物导向。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知觉风险

购买产品可能存在产品使用后达不到预期效果的风险（见第11章）。这会带来很高的成本：

- 社会成本（如不为同伴所欣赏的发型）。

- 金钱成本（如一双昂贵的鞋却不好穿）。

- 时间成本（如修理电视机要先将电视送到修理店，把它留下，过一段时间才能取回）。

- 精力成本（如存有长时间工作成果的存储卡坏了）。

- 身体成本（如一种产生有害副作用的新药）。

第一种成本通常被视为社会风险，接下来的三种则被视为经济风险。不同产品的风险水平和风险类型是不同的。[64]表13-8表明，短袜和汽油的经济风险和社会风险都很低，而发型和礼品的经济风险低但社会风险高。其他商品如个人电脑和汽车维修等，社会风险低但经济风险很高。最后，汽车和家具等商品的经济风险和社会风险都很高。[65]表13-8还表明了情境对知觉风险的影响。比如，当葡萄酒只用于个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人消费时，其社会风险和经济风险都很低，但是当用于宴请时，社会风险就变得很高。

顾客对风险的感知因过去经验和生活方式的不同而存在差异。基于此，知觉风险（perceived risk）既被视为产品特征，也被认为是顾客特征。[66]例如，很多人对汽车品牌的社会风险浑然不觉，另一些人却恰恰相反。

表13-8　不同类型产品的经济和社会风险

社会风险	经济风险		社会风险	经济风险	
	低	高		低	高
低	酒（个人消费） 短袜 厨具 笔 汽油	个人电脑 汽车维修 洗衣机 保险 医生/律师	高	时尚配饰 发型 礼物（不昂贵的） 酒（宴会用） 除体臭剂	正装 客厅家具 汽车 滑雪板 滑雪服

和产品类别一样，不同零售店具有不同程度的风险。传统零售店的知觉风险很低，但较为新颖的零售方式如网上购物，知觉风险则较高。[67]

上述发现导致对零售策略的一系列新的理解，[68]包括如下方面：

• 非传统零售渠道在销售具有高经济风险或高社会风险的商品时，应当尽量减小顾客在这些渠道购物的知觉风险，Lands’ End就是通过强调免费订购、24小时免费顾客服务专线以及100%满意的承诺降

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

低顾客的知觉风险，满意顾客的口碑传播进一步增强了这些措施的效果。

• 非传统零售渠道在销售高知觉风险的产品时，应当销售有品牌的产品，大多数网上零售商都在强调这点。

• 知名零售商的传统店铺和网站在销售高知觉风险产品方面具有很大的优势。一般来说，这类产品应当成为其销售重点，而低风险产品可以用来填充整个产品集合。

• 减少经济风险的方法有：提供担保、合理的退货政策、安全认证系统等。正如我们所看到的，这些因素对于网上购物来说非常重要，尤其是在经济风险很高时。社会风险的降低则比较困难，雇用娴熟的销售人员，销售著名品牌和顾客满意承诺有助于减少这类风险。

图13-10展示了一家零售商是如何通过产品退换承诺减少知觉风险的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 13-10

无条件的满意度承诺能够大幅降低知觉风险，尤其是对于目录购物或在线购物。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购物导向

购物不仅是为了获得产品，还有更为复杂的原因。调节生活、运动、感官刺激、社交、了解时尚甚至获取人际权力（当店员的“老板”）等，都可能成为逛商店的非购物性理由。[69]当然，在不同的人之间或者一个人在不同的情境中，这些动机的相对重要性是不同的。[70]再次参见图13-3，购物中心能够为除购物之外的活动提供一个吸引人的环境。

特别强调某些活动或购物动机的购物风格被称为购物导向（shopping orientation）。购物导向与一般生活方式密切相关，并且受到类似因素的影响。最近的一项研究检验了顾客对四种不同类型的零售商（传统购物中心、奥特莱斯商场、折扣商店和大型品类店）的购物动机，并发现了在四类零售商均有分布的五种购物导向。[71]

（1）冷淡购物者（Apathetic Shoppers）（16%的购物者）没有特定的购物动机，而且“对购物不关心”。

（2）热心购物者（Enthusiast Shoppers）（22%的购物者）享受购物的乐趣，受包括娱乐和社交等因素驱动，并且从购物中“获得娱乐价值”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）目的购物者（Destination Shoppers）（21%的购物者）的主要动机是获得品牌和形象提升型产品的预期效用，而不是其他因素如社交。

（4）基本购物者（Basic Shoppers）（22%的购物者）的主要动机是在最短的时间内获得所需的东西。购物是必要的，而不是一种娱乐或社交。

（5）讨价还价者（Bargain Seekers）（20%的购物者）的动机是他们以购物者的角色获得优惠的交易和较低的价格。对娱乐和社交因素并不感兴趣。

很明显，目的购物者可能会寻找精品店以获取其品牌产品。不过，他们也在塔吉特和其他折扣店购物，这些店为其商品线添加了设计师标签。吸引热心购物者需要在零售环境中增加娱乐和社交元素，以保持娱乐和趣味性。音乐、布局、商店人员和陈列共同营造这样的环境。讨价还价者可能不是所有零售商店的适当目标，但传统购物中心现在正在添加像沃尔玛和家得宝这样的零售商作为主要商店，以迎合这一细分顾客群的需求。对于基本购物者，Lens Crafters和Supercuts等服务型零售商正在为他们提供便利。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

影响品牌选择的店内和网上因素

我们常常遇到这种情形：打算到某家零售店购买某一品牌的商品，结果却购买了另一个品牌或者附带购买了其他商品。店内因素诱发更多的信息处理，从而影响最终的购买决策。这一节我们将考察7个变量，这些变量单独或一起影响零售店（实体店或网店）内品牌的选择，它们是：购物点材料、减价、店堂气氛、脱销、网站设计、移动设备和移动应用以及销售人员。我们首先讨论计划外购买的范围和性质。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

计划外购买的性质

顾客经常购买计划外的品牌，这一现象引起了人们对计划外购买的研究兴趣。计划外购买（unplanned purchases），指顾客在店内做出的购买并不是顾客进店前所计划的。虽然计划外购买这一术语含有缺乏理性和替代评估的意味，但是也并不绝对。比如，选择购买德尔蒙（Del Monte）豌豆而不是绿色巨人（Green Giant）豌豆，可能是因为前者在降价销售，这种选择并非不理性。

与其认为店内选择是随机的或非逻辑性的购买，不如将其视为顾客在店内获取了附加信息的结果，这样更有利于制定有效的营销策略。[72]这种方法也有助于营销者利用对有关目标市场及其动机和感知过程的了解，来增加特定商品的销售。购物点广告研究所（Point-of-Purchase Advertising International，POPAI）使用了如下一些关于店内购买的概念：

- 具体计划购买。在进店之前已经决定了要购买的具体产品与品牌，并且按计划进行了购买。

- 一般计划购买。进店之前已经决定要购买的产品种类如蔬菜，但没有决定具体商品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 替代。由一般计划购买或具体计划购买的产品转向购买一种功能替代品。

• 计划外购买。购物者在进店之前没有计划，但购买了该商品。

• 店内决策。一般计划购买、替代和计划外购买的总和。

上述计划外购买还可以被分为两类：回忆性购买和冲动型购买。回忆性购买（reminder purchase）在类似以下情境中发生：当顾客在店内看到邦迪创可贴就想起家中的创可贴快用完了。[73]而冲动型购买（impulse purchase）则在类似这样的情况下发生：当顾客在店内看到糖果，没有多想就因突发、强烈的购买欲望而购买。[74]

图13-11和表13-9描述了在美国和加拿大，无具体计划的购买所达到的程度。它表明，顾客购买商品或品牌的决定大多是在进店后做出的。有趣的是，这种店内决策在其他国家也十分常见：英国（76%）、法国（76%）、比利时（69%）、荷兰（80%）、澳大利亚（70%）、巴西（88%）。[75]你能从文化价值观角度解释这一差异吗？

POPAI关于店内决策率的研究最近已经被2008年奥美行动（Ogilvy Action）对“美国六大零售渠道”的研究确认。该研究基于近7000次购物者采访，并据此得出结论：“72.4%的购物者在类别、品牌或数量水平上进行店内购买决策。”[76]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

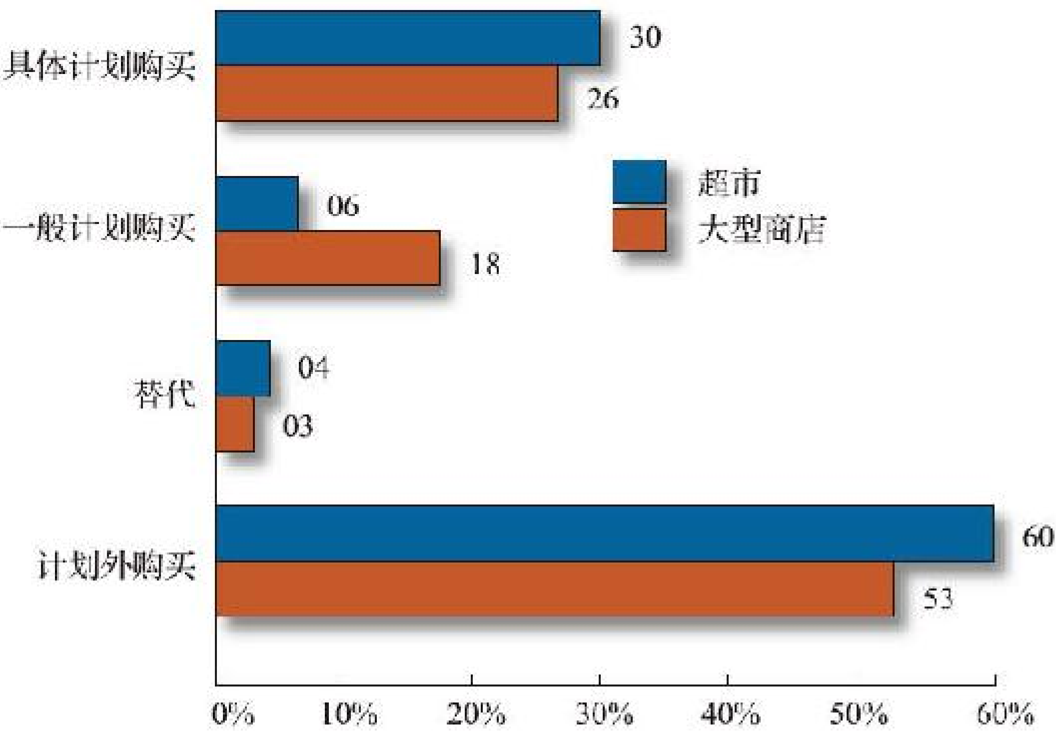


图13-11　超市购买决策：2/3在店内做出

资料来源：1995 POPAI Consumer Buying Habits Study(Washington,DC:Point-of-Purchase Institute,1995),p.18,www.popai.com.

表13-9　店内购买行为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产　　品	具体计划	一般计划	+	替代	+	计划外	=	店内决策
总平均①	30%	6%		4%		60%		70%
头发护理①	23	4		5		68		77
杂志 / 报纸①	11	3		1		84		89
口腔清洁品①	30	5		5		61		71
汽油①	21	—		—		79		79
烟草制品①	32	6				61		68
咖啡①	42	5		6		47		58
急救品①	7	10				83		93
麦片①	33	9		6		52		67
软饮料①	40	3		5		51		60
搅拌器	23	6		4		68		77
新鲜水果、蔬菜①	67	7		1		25		33
冷疗产品②	28	35		19		18		72
牙膏 / 牙刷②	38	31		16		15		62
解酸药 / 泻药②	39	37		12		12		61
面部化妆品②	40	34		11		15		60

①1995 POPAI Consumer Buying Habits Study(Englewood,NJ:Point-of-Purchase Adverti-sing Institute,1995)；

②1992 POPAI/Horner Canadian Drug Store Study(Englewood,NJ:Point-of-Purchase Adverti-sing Institute,1992).

然而，总体统计数据没有显示店内和计划外购买率因产品、顾客和情境而异的事实。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 产品。你可能已经在表13-9中注意到，新鲜水果和蔬菜、软饮料、咖啡和抗酸剂等杂货品的具体计划购买率相对较高。如果算上一般计划购买，计划购买率会更高。有趣的是，近期的杂货购物研究发现，“94%的美国家庭在购物之前会准备一个书面购物清单，72%的购物者从不或只是偶尔购买不在清单上的商品。”[77]应指出的是，杂货清单通常包括POPAI称为“一般计划”的商品，因此仍然属于“店内”决策。这是因为只要顾客必须做出某种决定，不管是产品类型、品牌还是尺寸，零售商都有机会对店内决策产生影响。

• 顾客。虽然总体上POPAI估计店内决策占70%，但在中国这一比例更高（88%），而在德国则非常低（38%）。[78]考虑到造成这些差异的文化、历史和价值等相关因素，对于营销人员来说，逐国了解顾客至关重要。

• 情境。当顾客因较低的价格选择一家零售商，并且外出期间只在一家商店购物（例如，去一次沃尔玛购买一周的杂货）时，计划外购买会更多。[79]

总而言之，尽管顾客店内决策的比率和性质随许多因素的不同而变化，但顾客仍然在店内进行大量决策。因此，为影响店内决策所做的营销工作量也是巨大的。接下来我们将讨论这些工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购物点材料

购物点材料（point-of-purchase（P-O-P）materials）被广泛运用于产品的零售，对销售的影响很大。最近POPAI研究了超市中由各种购物点材料带来的销售增长。[80]他们考察了店内货架上和产品陈列处的宣传材料。货架宣传材料被放置在一类产品的主货架上，包括价格标签、优惠券分发器、货架卡和悬挂标志。产品陈列处的宣传材料则是和产品放在一起，被放置在走道尽头或商店的地板上等。图13-12从视觉上提供了四种不同货架购物点材料对销售带来的提升。

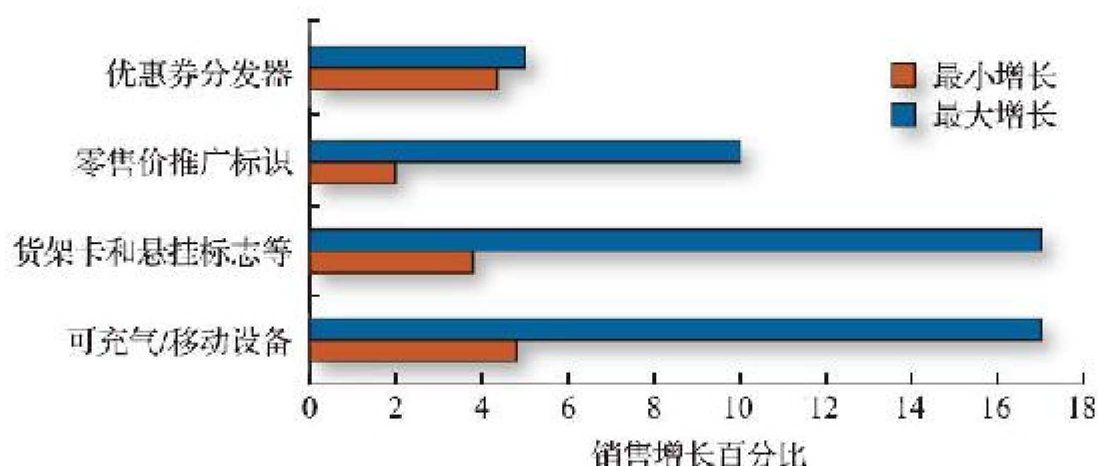


图13-12　货架购物点材料对销售的影响

资料来源：2001 POPAI P-O-P Measure UP:Learnings from the Supermarket Class of Trade Study(Washington,DC:POPAI,2001),www.popai.com.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这幅图说明购物点材料的有效性可能有很大差别，因产品和品牌的不同而不同。促销的频率、品牌的熟悉度、购物点材料的普遍程度以及购物点材料的变化程度都会影响其有效性。这些因素大部分都与吸引顾客的注意力（第4章）有关。思考来自POPAI报告中的一段话：

当顾客面对周周不变、千篇一律的购物点材料时，他们对这种信息的接受度会降低。[81]

因此，价格促销标志和优惠券分发器的相对流行可能有助于解释为什么他们提供比其他方法更少的销售促进。尽管在类型、类别和品牌方面都有差异，但P-O-P材料却是一个重要且越来越可测量的店内影响因素。[82]如图13-13的雀巢陈列品所示，P-O-P材料在全球范围内都很重要。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 13-13

诸如这些雀巢陈列品的销售点陈列，在不同文化中都有效。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

降价与促销

降价和促销（优惠券、综合折扣、赠品等），通常与某些购物点材料的运用相结合，因此很难分清每种方法的影响。[83]不过，已经有足够的证据证明，店内降价对决策和选择有着很大的影响。[84]根据在美国、英国、日本和德国做的观察，通常来讲在价格刚刚降低时，销售量会有大幅上升，随着时间推移或者降价结束，销售又会回到正常水平。[85]

降价带来的销售增长有四个来源：[86]

（1）现有品牌使用者提前购买未来所需的产品（贮存），由于产品的可获性，贮存常常会带来对该品牌更多的消费。

（2）竞争品牌的使用者可能会转向降价品牌，这些新的品牌使用者可能会也可能不会成为该品牌的重复购买者。

（3）从来没有使用这类产品的顾客也许会购买该产品，因为它比替代品或没有该产品时能带来更多的价值。

（4）不经常在此店购物的顾客，也许会来光顾并购买该品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

价格下降时，和低质量的品牌相比，高质量品牌对顾客来说更容易受益；价格升高时，后者比前者受的损失要少。[87]

就像前面我们所讨论的降价广告那样，顾客会部分地根据减价商品的数目和性质来判断店铺的品质和形象。[88]因此，零售商要认真思考销售价格策略，一方面要考虑打折商品的销售，另一方面还要考虑打折对商店形象的影响。另外，大宗购物者（一次购买大量商品者）喜欢“天天低价”，也就是希望店铺里大多数商品都以低价格销售，同时还有少量商品的降价幅度更大（促销）。这类顾客并不喜欢那些有很多促销商品但是总体价格仍偏高的商店。[89]网上销售的一件衬衫标价24.95美元外加5.00美元的运送和处理费用，另一件标价29.95美元，不收运送和处理费用，你认为哪个交易更合算呢？顾客通常认为前者比后者更合算。研究表明，分部定价（前者采用的）能够产生更多的需求，同时顾客回忆的总成本要低于总体定价时的情景（后者采用的）。[90]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店堂气氛

店堂气氛（store atmosphere）通常受到下列因素的影响：灯光、布局、商品陈列、室内设施、地板、色彩、声音、气味、销售和服务人员的着装与行为（见第9章）。

在医院、银行或餐馆等服务业中，气氛被称为服务环境（servicescape）。[91]气氛化（atmospherics）指管理者利用实体店的零售和服务环境来引导购物者产生特定情感反应的过程。网上零售也有线上气氛，是由图画、颜色、布局、内容、娱乐性、互动性、格调等决定的。[92]图13-14中的Gardner’s Supply网站呈现了哪种气氛？



图 13-14

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

诸如Gardner’s Supply网站的零售网站设计在提供内容和功能的同时，应该创造一种合适的气氛。

店铺的气氛会影响顾客的心情和参观逗留的愿望，也会影响顾客对该店铺质量的判断和总体印象。[93]同样，研究表明网络气氛也会影响购物者的行为。比如，一项研究发现，如果网站的设计能引发愉悦的情绪，顾客浏览的愿望就会增加。[94]另一项研究也发现，如果网站在浏览上有限制或者会带来负面情绪（由于顾客感觉失去控制），顾客就会避免访问这个网站。[95]更重要的是，在店内或网上产生的正面情绪会增加顾客对该商店或网站的满意度，并产生回头客和店铺忠诚度。[96]

店堂气氛的另外一个主要构成要素是其他顾客的数量、特征和行为。[97]拥挤是必须考虑的因素，因为它会带来负面情绪，并减少顾客量。同时，培训工作人员如何处理蛮横的顾客也是很关键的，因为这些顾客的行为会影响整个商店的气氛。[98]

音乐对店堂气氛有很大的影响（见第9章）。音乐对顾客在商店或餐馆中逗留的时间、顾客的情绪以及对商店的整体印象都有一定的影响。[99]然而，音乐要与目标受众的特征相适应。如下所示，婴儿潮一代喜欢超市中播放的古典摇滚乐，但年纪大的人却并非如此（见表13-10）。[100]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表 13-10

	婴儿潮一代			更年长的顾客		
	古典摇滚	管弦乐	排行榜前 40 名	古典摇滚	管弦乐	排行榜前 40 名
购买的商品数量	31	11	15	4	12	14
花费的钱	34	21	21	16	17	24
购物时间	27	16	29	21	30	28

营销者也开始研究气味对购买行为的影响（见第9章）。[101]早期的研究表明，气味对购物体验有着积极的影响，尤其是与店堂气氛的其他因素如音乐一致的时候。[102]然而如同对音乐一样，顾客对气味也各有所爱，所以应确保使用的气味不会令目标顾客反感。[103]

图13-15描绘了店堂气氛影响购物者行为的方式，图中的几个方面颇值得注意。首先，物质环境与个人特征相互作用，因此受青少年喜爱的气氛也许会对年纪大的购物者产生负面影响；其次，店堂气氛同时影响销售人员和顾客，然后他们之间的交互又影响双方。最后，这个模型虽然主要针对店铺营销，但越来越多的研究开始关注网上的气氛化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品脱销

脱销（stockout）是指商店中某种品牌的暂时空缺。很明显，它会影响到顾客的购买决策。顾客必须决定是在另一家商店购买该品牌，购买另一种品牌，过一段时间再来该店购买该品牌，还是干脆放弃购买。此外，脱销会为商店带来负面的顾客态度或口碑，或为作为替代的商店或品牌带来积极的顾客态度或口碑。

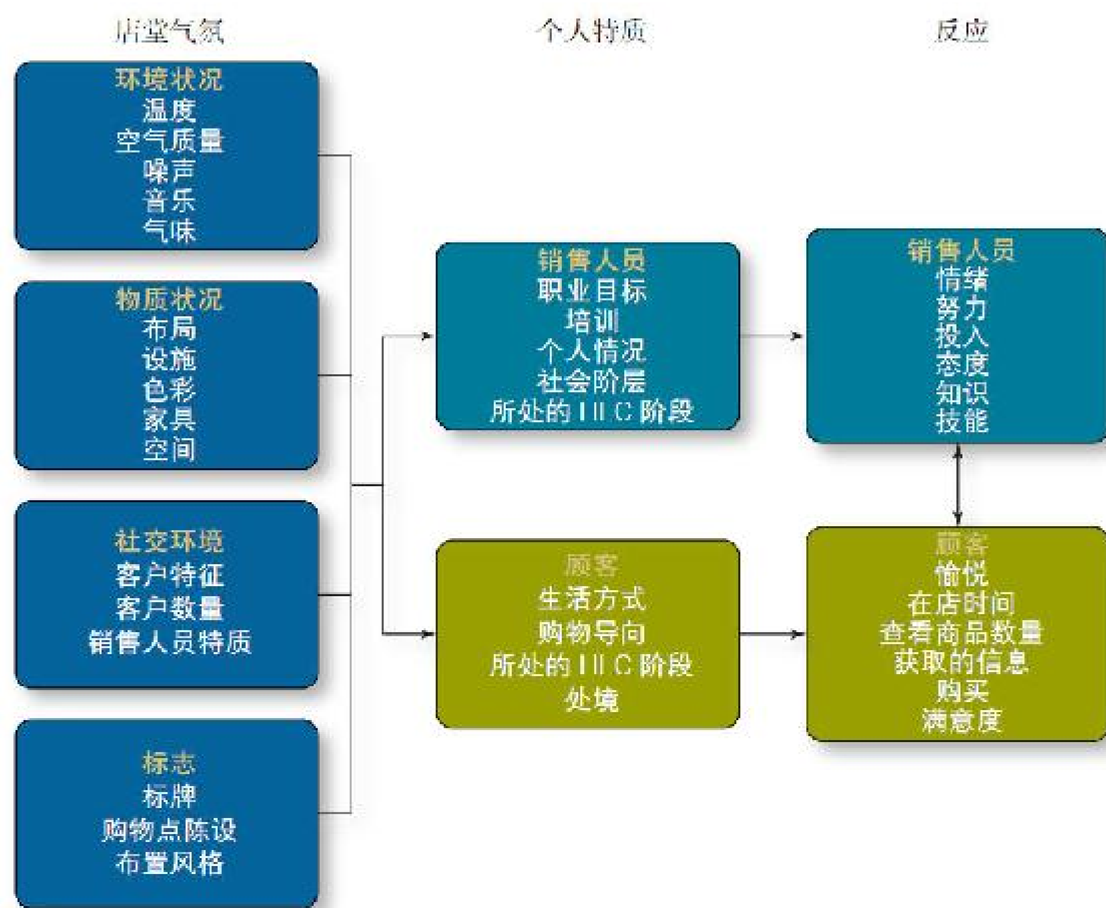


图13-15　店堂气氛和购物者行为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：“Framework for Understanding Environment-User Relationships in Service Organi-zations,” Figure 2 in M.J.Bitner, “Servicescapes: The Impact of Physical Surroun-dings on Customers and Employees,” from the April 1992 issue of the Journal of Marketing.Used by permission.

有三种感知成本可能影响顾客对脱销的态度。[104]替代成本（substitution costs）指的是顾客认为改变产品的大小、品牌或产品本身会带来满意度的下降。这取决于顾客对其偏好品牌的忠诚度和投入，以及潜在替代品的相似程度。[105]交易成本（transaction costs）指的是购买替代品时花费的精力、体力、时间和金钱。机会成本（opportunity costs）指的是放弃或减少该产品消费所带来的满意度的减少。[106]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网站功能和要求

最近的研究表明，在线购物车中大约有70%的商品在购买时被最终放弃。这意味着数十亿美元的潜在销售损失。放弃购物车的主要五个原因如表13-11所示。[107]

表 13-11

运输和处理费用过高	44%	产品价格高于愿意支付价格	25%
没有做好购买准备	41%	希望将产品留在购物车中为以后购买考虑	24%
希望与其他网站进行价格比较	27%		

不难看出，零售网站的设计和功能上有许多地方是可以改进的。很明显，管理送货费用是很重要的，公司也在对此做出回应。亚马逊网站为会员提供了Amazon Prime功能，即会员只需交纳固定的年费就可以享受免费的隔日送货服务和更少的过夜费。一些针对废弃购物车的重新定位工作，以本章前面所述的促销形式为部分重点，进行电子邮件营销活动，部分原因在于价格和送货费用是在线营销的重要因素。网上购物过程的复杂性也是一个问题。因此，网络零售商正在简化在线结账过程，使其更流畅。[108]一些公司，比如Lands’End，提供在线聊天服务，使顾客与客服代表进行联系，客服代表可以在结账过程中回答顾客的提问并提供帮助。安全问题也是值得关注的，之前我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

们也讨论过解决这个问题的几种策略。另外，信用卡公司也正在采取专有号码（single-use numbers）的方法解决这个问题。采用这种受控支付方法的顾客会比之前多消费50%~200%。[109]

关于如何提高网上购物体验，最近ATG对顾客做了一项调查。[110] 顾客建议的许多因素似乎都能提高网上购买的比率。一些重要的因素如表13-12所示。

很显然，因为没有做好购买准备（第二大原因）而放弃购物车的顾客，可能觉得自己没有充足的信息来做出决策。因此，更具体的产品信息和更容易的信息获取（通过搜索和导航）可以增加网上购买。个性化的产品有助于促进购买，因为这与顾客问题更直接相关。

表13-12　提升网站的功能

网站因素	百　分　比
更具体的产品信息	45
更好的搜索能力	36
在线帮助选项	29
更好的导航	26
与商店交流更便利	25
改进结账过程	22
更多符合我的兴趣或需要的产品	16
通过手机和社交媒体提供更好的入口	8

资料来源：Consumer Shopping Experiences,Preferences,and Behaviors(Cambridge,MA：ATG,October 2010).

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

移动设备和移动应用程序

虽然目前移动营销还处于起步阶段，但它显然是营销人员的下一个目标。正如我们在第11章看到的，本地移动搜索正在改变顾客寻找商店和在商店里寻找品牌的方式。如图13-6和全渠道顾客所表明的，移动设备和移动应用程序对顾客在商店内如何购物发挥着越来越大的作用。价格比较、优惠券应用和移动搜索功能允许顾客在实体购物时搜索品牌、价格和优惠。移动设备和移动应用已经成为店内影响因素，并且与其他店内要素相互作用，以史无前例的多种方式影响着购物。甚至如沃尔玛这样强大的零售商都不想落后。以往沃尔玛总是不愿意提供公开的价格信息，但是自从价格比较的移动应用出现以来，它已经决定将价格公开，以避免被排除于这一重要的购物影响力来源之外。你能想出营销人员能够采取的，使移动手机与商店要素、商店货架交互，从而对零售额产生积极影响的有趣方式吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销售人员

在美国，对于大多数低介入购买来说，自助服务占支配地位。当购买介入程度增加时，顾客与销售人员交互的可能性会增强。因此，关于销售互动有效性的研究大多集中在高介入度产品如保险、汽车或工业产品的购买上。有效的销售互动不是轻易能够解释清楚的，它受到下列因素及彼此之间相互作用的影响：[111]

- 销售人员的知识、技能和权威性。
- 顾客购买目的的性质。
- 顾客与销售人员之间的关系。

因此，为了确定最优的人员推销策略，有必要针对每一目标市场和产品类别做专门调查。

思考下列的购物体验：

我在这家店也领受了糟糕的服务。这里的店员好像要把最便宜的鞋子卖给我，好让我尽快离开……令我恼火的是，我觉得我是相当有见识的购物者，我想他们应该能看出这一点……他们没有什么见识……我的印象是他们不太喜欢自己的工作。[112]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这位顾客还会再来这家商店吗？他会推荐给他的朋友们吗？很明显，知识丰富且乐于助人的销售人员会提升顾客的购物体验，相反，缺乏商品和销售知识的销售员只会引起负面效果。

在网上零售店，营销人员正在测试在线销售员，以在顾客网上购物时与他们交互。这些在线销售员被称为avatar，即“可作为公司代表的虚拟人物”。一项研究发现，avatar提升了顾客对商店和产品的态度及购买可能性。研究还发现，由于可信度的增加，对于高介入度产品来说，具有专业知识的avatar更具影响力；而对于低介入度产品来说，外观漂亮的avatar则更有效，因为它们招人喜欢。[113]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购买

一旦品牌和商店都已选定，顾客必须完成交易，即通常所说的购买商品或租赁商品。在传统零售中，购买是十分直接的，一般没有停滞或延误，除非是购买大件和重要的物品，比如房子或汽车。但是，正如我们在前面看到的，许多正准备开始在网上购物的顾客因各种原因放弃购买。使网上购物更容易显然是一个重要因素。移动设备和社交网络上的购买在兴起，并可能快速增长。简化这些购物过程也十分重要。

信用卡在顾客购买中占有非常重要的地位，新技术也正在不断测试中。研究表明，使用信用卡而非现金支付，可以大大增加顾客的支付意愿和购买数量。[114]因此，零售商应该鼓励顾客使用信用卡，即使必须支付一部分费用给信用卡公司。

商店必须尽可能简化实际的购物程序，包括缩短付款排队时间这样简单的管理策略，也包括较为复杂的操作，如将信用审核电算化以便缩短信用卡授权时间等。许多商店好像忽视了这样一个事实，即实际的购买是购物过程中顾客与商店的最后一次接触。第一印象固然重要，但最后的印象也是如此。在这一过程中，店员不仅要保持工作效率，也要乐于助人并富有人情味。网上零售商也必须降低购物过程中的复杂性、麻烦和压力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第14章　购后过程、顾客满意和顾客忠诚

引言

当顾客购买了产品或服务，就会存在着包括使用、处置、评估、满意等等购后问题。就像我们在知觉与购前决策中发现的偏差一样，类似的偏差也存在于购后问题中。下面是一些例子：

• 产品使用。如果给一个顾客更大尺寸的爆米花包装盒，那么相比于中等尺寸，他会吃更多的爆米花（多吃53%）。同样，如果顾客拿着更大的勺子，他也会吃更多的冰激凌。在吃东西这样一个简单的过程中，人们并不会发觉自己的行为在被诸如包装盒尺寸和使用工具这样的外界因素所影响。[1]

• 基于顾客投入的产品价值。顾客投入越多的劳动（或情感），就更容易去高估产品的价值，有时也将此称为宜家效应（IKEA effect）。宜家效应通常发生在必要的投入之后，当人们购买了宜家家具后，回到家中需要花费一定的力气将其组装起来，而对于亲手组装的家具，喜爱程度会更高。宜家效应意味着“含有劳动或情感投入”会给产品本身带来附加价值。[2]

• 基于所有权的产品价值。人们在出售自己拥有的产品时，通常会索取明显高于顾客支付意愿的价格。这部分纯粹基于所有感的附加

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

价值称作禀赋效应（endowment effect），且已经在如糖果、钢笔、马克杯、帽子、T恤衫等诸多产品的销售中得到证明。禀赋效应或许还可以解释为什么人们在购买了新的替代品之后还愿意保留着旧物件，而不愿意卖掉或捐赠。[3]

我们怎样去使用并评价所购买的产品与服务，很大程度上受到购后行为的影响。购后行为、购后过程以及其中的影响将是本章所要介绍的重点内容。

购买后会伴随一系列活动，包括使用、评价，有些情况下还涉及顾客满意以及由此带来的顾客响应，如再购意愿、正面口碑、顾客忠诚等。顾客评价还可能导致不满意，不满意有时会伴随抱怨、忠诚度下降、品牌转换和负面口碑。对于产品和服务失败的及时响应是至关重要的，包括合适的程序，如电话呼叫中心和运用多媒体跟踪潜在问题。一旦问题被识别，就需要做出合适的行动来消除或降低负面结果和顾客不满。诚如我们开篇所提到的，有效的顾客关系管理（CRM）和高质量的服务，是提高顾客满意度和消除不满意的重要举措。

图14-1显示了各种购后行为及其相互关系，图中的内容将是本章讨论的重点。该图表明，在产品购买之后，通常是使用之前，顾客可能会马上产生购后冲突，即感到焦虑和怀疑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

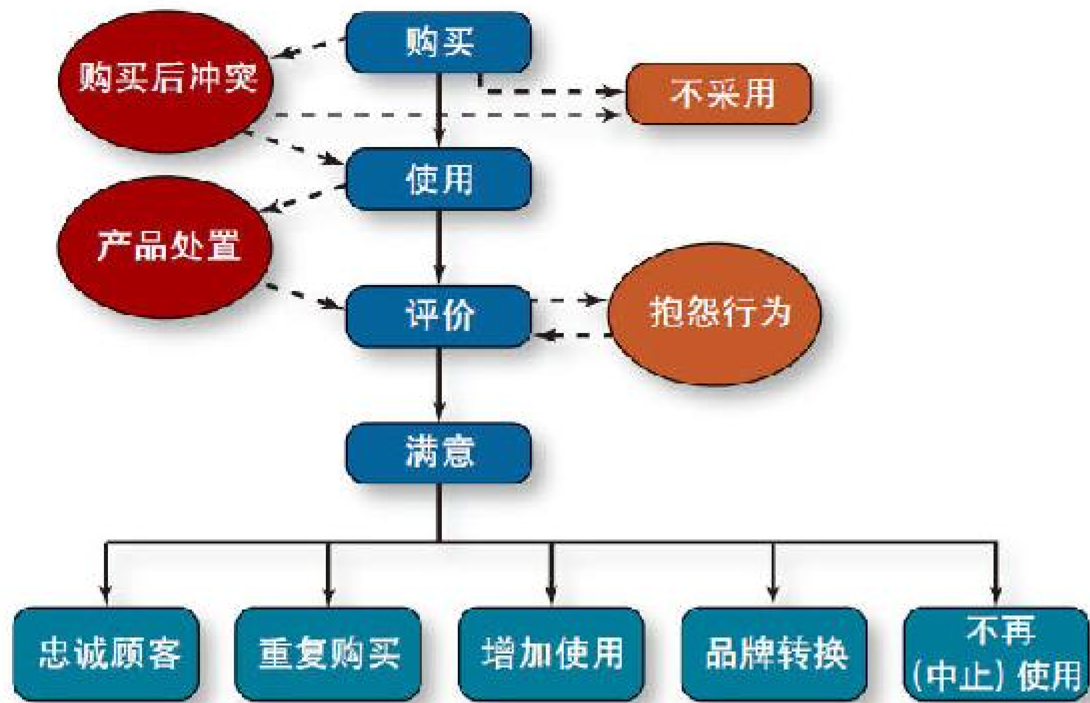


图14-1　顾客购后行为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购后冲突

我仍然很喜欢它（一套餐厅用具），它比我们以前用的那套要强得多，但是我想如果花费更长一点的时间，我们也许会找到更满意的。我想这确实物有所值，在那样一个价位你不可能得到更好的东西。从某种意义上说，我对这笔支出相当满意，但有时我也真希望自己当时能买一套价格更贵一点、更特别一些的。[4]

在相对较难下决心且具有长期影响的决定做出之后，上面所描述的反应是很常见的，这种对购买的怀疑和不安被称为购后冲突（postpurchase diss-onance）。[5]虽然不是所有的购买，但确实有一部分购买会产生购后冲突。顾客产生购后冲突的可能性及其激烈程度，由以下因素决定：

• 忠诚度或决定不可改变的程度。决定越容易改变，购后冲突就越不易发生。

• 决定对顾客的重要程度。决定越重要，越有可能产生购后冲突。

• 在备选品中做选择的难度。越难做出选择，就越有可能产生冲突且冲突激烈程度越高。决策难度大小取决于备选品的数量、与每一备选品相联系的相关属性的数目以及各备选品提供的独特属性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 个人产生焦虑的倾向。有些人更易感到焦虑，而越易于感到焦虑的人就越可能产生购后冲突。

购后冲突较少出现于介入度低的名义型和有限型决策情形下。这类决策相对来说较为容易和不重要。在高介入度的决策中，购后冲突更为普遍。这些决策需要在多个有吸引力的属性中做取舍，容易导致冲突（就像上文提到的餐厅用具案例中对于质量和价格的权衡决定）。这类权衡会导致顾客的负面情绪和决策推迟。[6]因此，在这些权衡出现时，需要销售人员帮助顾客消除或降低可能的负面情绪。在广告中强调决策带来的趣味和正面情绪，或者通过激励计划，鼓励顾客即使面临权衡困境仍然继续消费。

购买完成之后，顾客可能采用以下方式中的一个或多个来重新评价购买决定以减少购后冲突：

• 增加对所购品牌的欲求感。

• 减少对落选品的欲求感。

• 降低购买决策的重要性。

• 改变购买决策（在使用前退回产品）。

广告和后续销售努力对于减轻购后冲突有巨大的作用，因为顾客会通过再评价降低购后冲突，搜集更多的外部信息来证实某个选择的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

明智性也是很普遍的方法。支持顾客选择的信息有助于顾客确信其决策的正确性。许多耐用消费品的营销者（如大宗家电和汽车推销商），会寄一些资料给近期的购买者，这些资料在很大程度上是专门用于证实购买的明智性与正确性的。地方零售商在家电、汽车售出后会给顾客打电话，一方面确保顾客没有碰到产品问题，另一方面也是为了减少购后冲突。很显然，电子邮件也是一个选择。比如，Johnston & Murphy（一个鞋和配饰的高端品牌）会给顾客发送电子邮件，感谢他们的购买，邀请他们访问公司的网站，并希望得到他们的反馈，这样的沟通可以减少购后冲突并增加满意度。图14-2提供了另外一个例子。

与购后冲突非常相似的一个概念是消费后悔（consumption guilt），当顾客在使用产品或者服务产生了负面的情绪时，消费后悔就会发生。一位驾驶大型轿车的顾客可能会在考虑到过度使用资源和污染时产生一些负面情绪。下述引文很清楚地展现了消费后悔的产生。

现在我不得不比以前更多地计算卡路里的含量。有时我会买只sundae冰激凌，但是在享受完它的甜美之后，又后悔今天吃了不健康的食品。当我想到这一点，我意识到大多数产品会使我同时感到好或不好。[7]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于那些容易使顾客感到后悔的产品，营销者应该重点强调消费该产品的明智性，给顾客一个消费它的理由。[8]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品使用与闲置

产品使用

大多数购买属于名义型或有限型决策，因此很少引发购买冲突。购买者或家庭其他成员在购得产品后根本不担心购买是否明智，而是无忧无虑地加以使用。正像图14-1所示，即使存在购后冲突，顾客仍会使用购得的产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

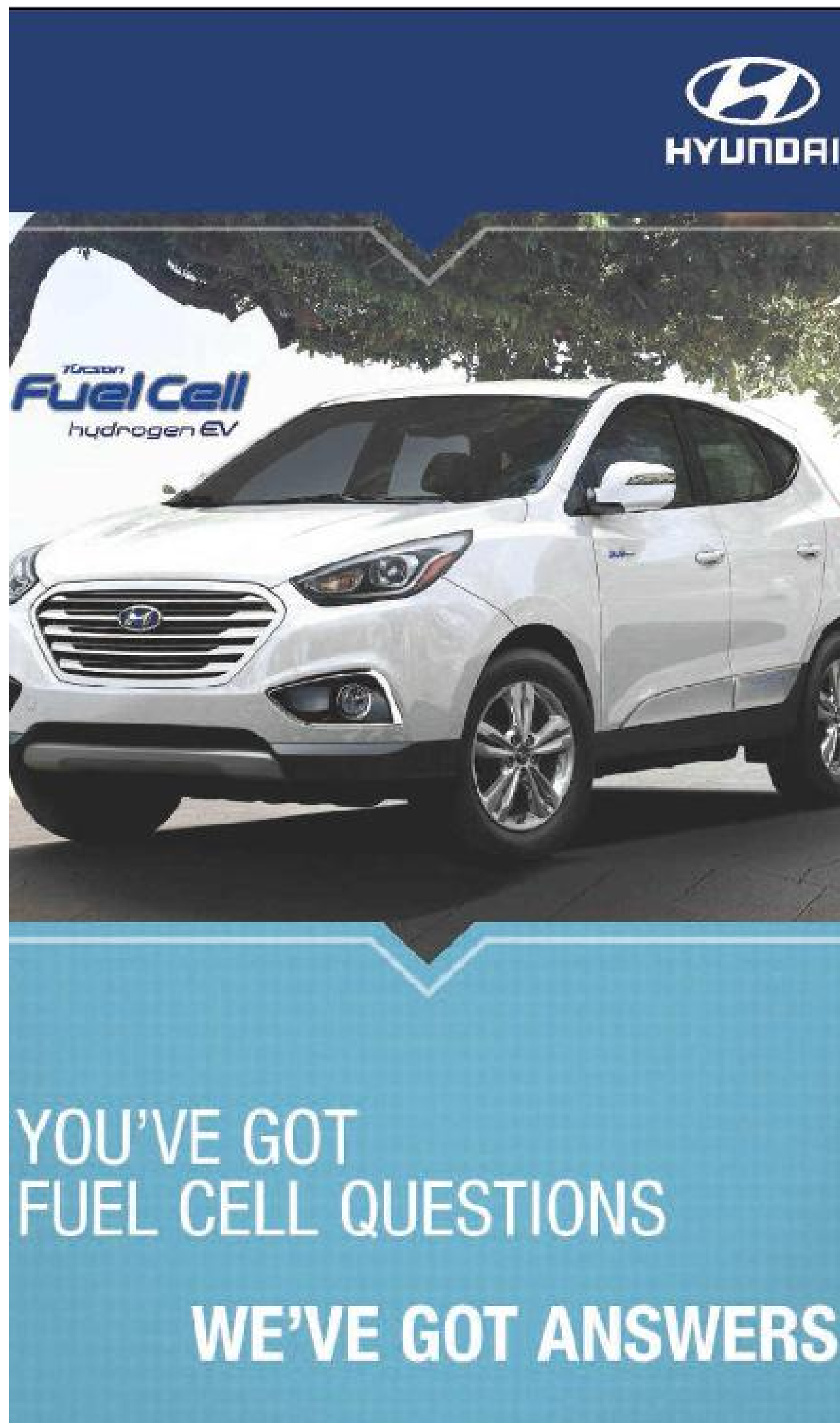


图 14-2

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

高介入度的产品广告可以帮助顾客确认消费行为的明智性并影响新的购买者。

出于多方面的原因，营销者需要了解顾客如何使用其产品，弄清楚产品是以功能性方式还是以象征性方式被使用，这有助于更好地改进产品设计。例如，球鞋爱好者的消费亚文化影响了鞋类公司球鞋设计和营销的许多方面，包括针对球鞋收藏者的昂贵的限量版。

使用创新（use innovativeness）是指顾客用一种新的方式使用产品。[9]产品新用途的出现能大幅提升产品的销售。

• Arm & Hammer公司发现，顾客正在把它们的苏打用于冰箱除味等非烹饪性用途上。现在企业正在广告中大肆宣传这些用途，并开发出专门用于去除冰箱异味的产品。它还在其网站上开辟了一个专区，让顾客交流他们用烘烤苏打解决家庭问题的新点子。

• WD-40是一种润滑剂，因顾客为其找到了广泛的用途而闻名。比如，顾客把它作为鱼饵添加剂，用它清除地毯上的污渍等。

• Bounce把顾客提交的产品使用新方法，汇集成一个在线小册子。公司的律师会把这其中对顾客和环境有害的方法删除。

网络不仅可用于观察和追踪顾客问题，也可以用来跟踪产品使用创新的各种途径。运用互联网，企业可以比以往更容易地直接收集有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

关产品使用创新的各种建议和想法。[10]

某种产品的使用会带动另一种产品销售，营销人员经常利用这一点。图14-3中宝洁公司旗下的佳洁士广告就是一个很好的例子。通过宣传“清洁健康的口腔带来超强体验”这样的口号，佳洁士同时提升了旗下的牙膏、牙刷和漱口水的销售。思考以下产品组合：室内盆栽植物与肥料；摩托车和头盔；照相机与相机套；运动外套与领带；衣服和鞋子。在这些情况下，前一种产品的使用都因为后一种相关产品的使用变得更容易、更有趣或更安全。零售商可以同时促销这些产品，把它们放在一起或培训推销员进行互补性销售。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图 14-3

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销人员可以利用某些产品需要一起使用这样一种现实情况确定互补性产品组合。

日益严格的产品责任法和民事诉讼使营销经理需要考察用户如何使用产品。产品责任法规定，顾客按说明书标明的方式或任何合理的可预见方式使用产品而造成的伤害都应由制造商负责。因此，制造商在设计产品时必须牢记产品的基本用途及其他可能的用法。为此，需要厂商深入了解顾客实际上如何使用其产品。

如果营销者发现顾客对如何正确使用其产品存在困惑，则应对顾客进行这方面的教育，并与顾客交流关于产品的更多合适用途。试想，有多少顾客会在自己错误理解使用说明时责备自己呢？[11]有时候，厂商可以通过重新设计产品使之更容易使用来获得竞争优势。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品闲置

如图14-1所示，并非所有卖出去的产品都被使用。产品闲置（product nonuse）是指买了一种产品将其搁置起来不用，或相对于产品的潜在用途仅做很有限的使用。[12]

很多产品和大多数服务，其购买决策和消费决策是同时做出的。一个人在餐馆订餐时也决定了他会在那里用餐。然而，在超级市场买回食品后还需要对食品的准备与消费再次进行决策。做出第二个决策的时间、情境与第一个决策明显不同。这样，由于购买时与潜在使用时环境的改变，就会发生产品闲置的情况。例如，卖场陈列将一种新食品展示为可用于做一道可口的小菜，此时会激发顾客联想到一种合适的使用情境，从而购买该食品。然而，一旦没有了展示时的刺激，顾客可能想不起该食品的用处，甚至不会使用它。以下是一些常见的产品闲置情形：[13]

锅——我想试试炒菜，但腾不出时间。

裙子——我一直想减肥，能穿上小号裙子而不是大号。很明显我没能减轻体重，所以小号裙子太瘦了。

体育馆会员资格——根本不在运动状态。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在上述情形下，顾客浪费了金钱，营销者也不大可能获得重复销售。而且，营销者很难找到合适的补救措施，也难以对顾客施加有效的影响。在另外一些情况下，通过提醒或在合适时机给予促动，顾客会使用所购的产品。在上面最后一例中，通过良好的记录可以发现顾客没有使用会员资格，这时个人信件或者电话邀请可能足以使这位顾客开始消费。

顾客会购买某些产品但不使用，即储备这些产品。在这种情况下，广告的主要目的应该是鼓励顾客在合适的情况下消费这些产品，甚至建议合适的情景来促使顾客消费。由于顾客已拥有产品，因此促销的任务不是鼓励购买，而是促使顾客尽快消费。比如图14-4中的广告所建议的将家乐氏公司的营养麦片列入日常早餐清单。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图 14-4

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

诸如家乐氏公司的营养谷物广告，既鼓励购买，同时也鼓励消费以前购买的产品。

对于邮购和网上购买，购买决策和消费决策之间的分离是最为明显的，这两个决策通常发生在以下购买过程中——决定订购物品以及当收到物品时决定是保留还是退还物品。不仅仅是这两个决定中间相隔一段时间，在收到物品决定是否退货时，顾客还拥有比订购物品时更多的产品信息。比如，顾客可以触摸、试用产品。

很明显，经营网上购物和邮购的零售商希望顾客保留而非退还产品。表面上看来，如果制定一个严格的退货政策可以减少退货，但这样也会减少开始订货的数量。事实上，自由退货政策可以最大化订单数量，也可以最小化退货数量。这样的政策可以减少顾客感知的购货风险，并暗示产品具有很好的质量，从而增加订单。顾客也会在收到产品时，感觉到该退货制度下的产品应该具备很好的质量，从而降低退货数量。[14]除了退货政策，一种可以更真实地展示产品从而最大程度满足顾客需求的网上工具也是有用的。如之前提到的“我的虚拟模特”能够在没有试穿就购买时增加服装的合身程度，从而增加顾客的满意度，降低企业成本。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

处置

产品使用前、使用后及使用过程中均可能发生产品或产品包装容器的处置。只有完全消费掉的产品如蛋卷冰激凌才不涉及产品处置问题。

美国每年都会产生数量庞大的垃圾。[15]这其中包装容器占很大的一部分。每天都有大量的包装容器面临处置。这些容器或是被当作垃圾扔掉，或是被用来放东西，又或是被回收以循环利用。不论出于经济考虑还是社会责任，生产出节省资源的包装容器都是非常重要的。就像下面几个例子，有许多企业正在对此做出响应：

• Crate & Barrel已经不再使用白色的漂白纸板来制作其经典的黑白包装盒，而转为使用由之前处置的材料所制造的更便于循环利用的纤维材料。

• 卡西欧（Casio）对其包装进行了重新设计，以减少原料的使用。

对许多类别的产品而言，即使产品本身不再具有使用价值，其实物形态依然存在。一种产品迟早不能以顾客满意的方式发挥作用，或不再具备顾客想要的象征意义。而产品用途和象征意义都会面临处置问题。对一些顾客而言，回收是更好的选择，而企业和政府组织都在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

致力于鼓励回收再利用并使其更加简便。不过目前而言，依然只有1/3的固体垃圾是被回收再利用的。[16]

对高科技产品（如手机、个人电脑和其他个人电子产品）迅速扩大的需求及其使用寿命的缩短，导致了日益令人关注的电子垃圾（e-waste）问题。对产品用途和象征意义的追求都会产生电子垃圾。商家和顾客都需要解决这个问题。但是一项最近的调查显示，每四台电脑中只有一台被回收利用。[17]下面是一些减少电子垃圾的举措：

- TechForward公司承诺将回购处置其电子产品。[18]

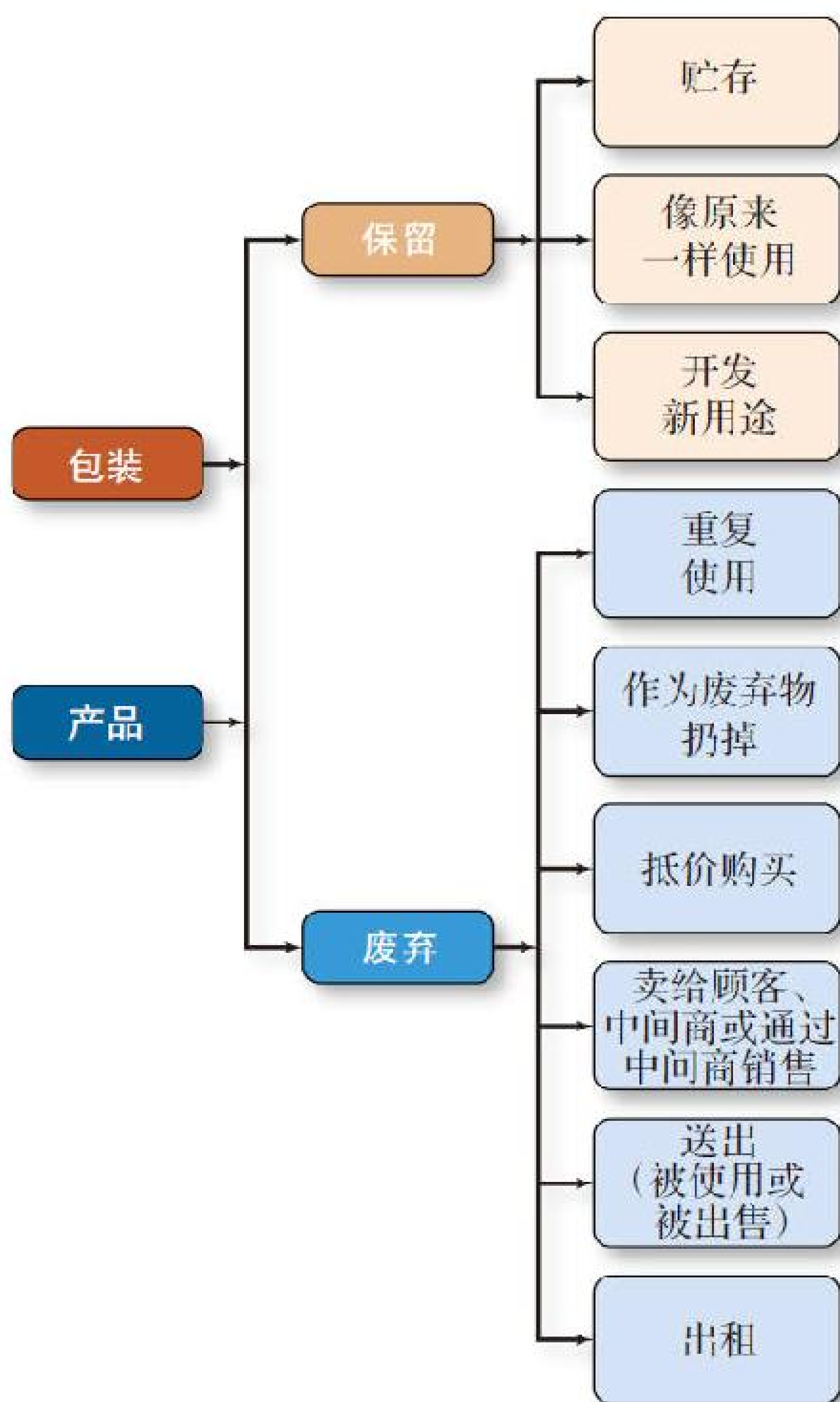
- 索尼现正与一家回收公司合作实施一项回收计划，这项计划可以让索尼完全用回收的材料生产新的产品。索尼也想借助这项计划获利，因为在其产品的电子垃圾里有铜等珍贵的原材料。而最大的问题就是计划实施的便利性与如何唤起顾客资源再利用的意识。[19]

- 诸如惠普（HP）、欧迪办公（Office Depot）等公司都参与了处置墨盒的活动。比如，惠普公司为顾客准备了付好邮资的包裹，以鼓励顾客将废弃的墨盒免费寄回其回收中心；欧迪办公给予那些提供废弃墨盒的顾客折扣，让他们更加便宜地购买新墨盒。

图14-5描述了处置产品或产品包装的多种选择。遗憾的是，虽然“扔掉”不是唯一的选择，但却是迄今为止最广泛采用的处置办法。正如许多厂商做的那样，政府和环保机构试图努力改变这种做法

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（见图14-6）。尽管如此，仍有一些厂商在使用不必要的或难回收的包装与产品零部件。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图14-5　产品处置的选择

图　14-6

合理的产品处置对于顾客和企业同样重要。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产品处置与营销策略

为什么营销经理会关心旧产品的处置问题呢？最好的解释也许是这些决策的累积效应会严重破坏环境质量，并影响当前及未来人类的生活。除此之外，也还有一些短期的经济方面的考虑。处置决定不仅影响那些对产品进行处置的个体的购买决策，还会影响该市场上其他个体的购买决策。

处置决策主要通过五种方式影响厂商的营销策略。第一，对于大多数耐用品而言，顾客只有在无法从产品中获得价值时才会购买新产品。顾客在心理上对产品进行折旧，假如产品的价值没有耗尽，他们就不会丢弃该产品和购买新产品。因此，可以通过允许将旧产品抵价以购买新产品来解决这个问题。[20]

第二，由于物理空间或财务资源的限制，在取得替代品之前必须处理掉原有的产品。例如由于空间较小，住公寓的家庭在买入新的卧房家具之前必须处理掉现有的家具。或者，某人需要卖掉旧车以筹钱购买新车。因此，协助顾客处置产品无论是对制造商还是零售商均是有利的。

第三，顾客经常做出的卖出、交易或赠送二手产品的决策可能会形成一个庞大的旧货市场，从而降低市场对新产品的需求。当某个顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客不经过中间商直接将产品卖给另外一个顾客时，顾客对顾客的销售（consumer-to-consumer sale）就发生了。由于顾客对销售和购买二手产品的需求不断上升，旧货出售、二手货集市交易、跳蚤市场、分类广告和诸如eBay的在线二手交易场所正在迅速发展。除了顾客对顾客的销售，顾客也可以将使用过的产品卖给转售者。由商业性和非营利性组织开办的出售旧衣服、旧家电和旧家具的节约商店也是经济的重要组成部分。

关注“产品处置”的第四个原因在于美国不完全是个“用后丢弃”的国度。很多美国人对垃圾以及他们的购买决定如何影响垃圾处置十分关注。[21]例如，如果一个人确信旧吸尘器会被重新制造或转卖，他可能会乐意掏钱买一个新的。然而，他们却不愿意将旧吸尘器扔掉或自己设法将其卖出去。因此，制造商和零售商可以采取措施以确保这些旧的或二手物品被重新利用。

第五个原因是，体现环境保护要求的处置既有利于整个社会，也有利于作为社会成员的厂商。企业的股东、雇员和企业的顾客生活、工作在同一个社会和环境中，他们的环境和生活都会受到顾客处置产品决策的影响。因此，旨在促进适当处置的新产品、产品包装和项目符合社会成员的整体利益。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

购买评价和顾客满意

诚如图14-1所示，顾客的购买评价受购买本身、购后冲突、产品使用和产品/包装处置的影响。同时，产品、出售产品的商店或两者同时影响评价。顾客可能对购买的各个方面进行评价，如信息的可获性、价格、零售店服务、产品性能等。另外，对某个方面（如产品）的满意度可能会受到对另一方面（如销售人员）满意度的影响。[22]对于许多产品来说，这是一个动态的过程，受到许多因素的影响。[23]然而应当记住，对于名义型决策和很多有限型决策，只有当某些因素如明显的产品功能失灵时才会导致购买者对购买的关注，从而引起主动的购买评价。[24]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

评价过程

选择某种产品、品牌或零售店是因为人们认为它在总体上比其他备选对象更好。无论是由于产品标示的功能很好还是其他原因（如对这类产品的偏好或是喜欢该商店），顾客购买某种产品时，就会对产品的功能有一定的期望。顾客期望水平可以从很低（这个品牌或商店不怎么样，但我急需这种产品，而且没有其他选择余地）到很高。[25]正如所预料的，期望水平和感知到的功效或表现水平并非相互独立。一般来说，我们对产品或商店的表现感知会与我们的期望相一致。[26]

在产品、服务的使用过程中或使用之后，顾客会对产品的功效或表现形成感知。这一感知水平可能明显高于期望水平，也可能明显低于期望水平或与期望水平持平。如表14-1所示，对购买的满意程度取决于最初的期望水平和相对于这些期望的实际感知水平。[27]

表14-1　期望、功效和顾客满意

相对于期望的实际感知	期望水平	
	期望低于最小欲求功效	期望高于最小欲求功效
更好	满意①	满意与忠诚
相同	非满意	满意
更糟	不满意	不满意

①假设实际感知水平超过最低欲求水平。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

表14-1中列出了两种最常见的期望水平。第一种是期望产品的表现低于一个最低水平，同时顾客会需要一些解释。这一类选择并不典型，因为它们通常在顾客的排除域（参考第11章）之中。但是，有三种情形会使顾客做出这一类决定：①当不存在其他选择时（一直到最近之前，苹果手机都只能在AT&T公司的信号网络下使用）；②在紧急情况下（当你的车爆胎时，附近的修车行却只有你不喜欢的车胎品牌可供使用）；③当家庭的选择对某些家庭成员而言是次优选择（suboptimal choice）时（如家里的孩子很讨厌Chuck E.Cheese，但他的父母并不）。

在表14-1中可以看到，如果一个商店或品牌的功效或表现符合一个低水平的期望，则结果通常既不是满意也不是不满意，而是非满意（nonsatis-faction），即可能不会失望，也不会抱怨该零售店或产品。但下一次遇到类似购买问题时，顾客可能会寻找更好的备选对象。

对一个品牌的感知功效低于期望水平通常会导致顾客的不满。如果感知水平与期望水平差别过大或原先的期望水平过低，顾客可能会重新开始整个决策过程。低于期望水平的品牌极可能被顾客摒弃，从而在新一轮决策中不再被考虑。不仅如此，也可能由此产生抱怨和负面的口碑传播。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当对产品功效的感知与最小期望水平匹配，即功效水平等于或高于最小期望水平时，通常会使顾客满意。顾客的满意会降低下次面临同样问题时的决策水平，即满意的购买具有奖赏激励作用，它将鼓励顾客将来重复同样的购买行为（名义型购买决策）。另外，满意的顾客可能会对所选品牌做正面的口碑传播。

产品实际性能超过期望的功效时，一般会导致满意甚至忠诚。在下一节将深入讨论的忠诚（commitment）是指顾客忠诚于某一品牌并在某种程度上漠视竞争品牌的活动。

发展现实的顾客期望对营销经理提出了挑战。顾客选择的品牌或商店必须在整体上优于其他备选对象。因此，营销经理很自然地要强调品牌或商店好的方面。然而，如果这样的强调导致顾客形成较高的预期，而产品本身并不能满足这种预期，负面的评价就会由此引发。负面评价会导致品牌转换、消极的口碑传播和抱怨。所以，营销经理必须在对产品的热情宣传和对产品品质的现实评价之间找到平衡点。

满意和不满意的决定因素

既然功效的期望水平与实际功效是顾客满意与否的主要决定因素，我们就需要了解产品与服务的功效。一项关于顾客转换服务提供商的原因的研究表明，相对而言，竞争者的行动是较次要的因素，绝大多数顾客不会从一个满意的服务商那里转向更好的服务商，其转换

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

服务商是因为他们感到当前的服务商存在问题。下面列举了引起转换的原因及被访者做出肯定回答的人数百分比（百分比的总和超过100%，因为很多顾客列了数条原因）：[28]

• 核心服务出错（44%）。错误（如订了过道边而不是靠窗户的座位）、账单错误、损害顾客利益的服务事故（如干洗店毁了顾客的婚纱）。

• 服务不周（34%）。服务生漠不关心、无礼、不负责或无知。

• 价格问题（30%）。高价、涨价、不合理的计价和欺诈性定价。

• 不方便（21%）。不方便的地理位置、营业时间、过长的等待时间或预订时间。

• 对服务失误的反应（17%）。不情愿的反应、不做反应和消极反应（这是你自己的错误）。

• 来自竞争者的吸引（10%）。更友善、更可靠、更高的质量和价值。

• 伦理道德问题（7%）。不诚实、恐吓、不安全或不健康的做法或利益冲突。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 不情愿的转换（6%）。服务商或顾客搬迁或第三方如保险公司要求转换服务商。

其他的研究也发现等待时间对服务的评价过程有很大的影响。顾客对那些他们认为企业完全可以控制的延误尤其反感。[29]这些对如何制定营销策略有何启示呢？

还有一些研究发现负面的绩效水平比积极的绩效水平更能影响顾客的满意度，有时候称其为负面偏好（negativity bias）。[30]因此，考虑到第12章提到的属性与决策规则，产品和服务都必须在最大化某些方面的功效前使所有的功效先达到顾客的期望值。

企业利用技术来提供更便利的线上及线下服务。商店里的商品价格扫描仪和有关当地价格的移动顾客端使得消费经历更加令人满意。同时，与顾客代表的线上交流也对线上的顾客满意至关重要。当技术变得复杂或者失效时，常常会导致顾客的不满意。在线上结账的时候，这种技术的复杂以及失效会导致顾客放弃购买，从而使得企业损失利益。

对许多产品而言，功效包括两个层面：工具性的和象征性的。工具性功效（instrumental performance）与产品的物理功能相关，象征性功效（symbolic performance）同审美或形象强化有关。例如，运动衣的耐穿性是工具性功效，而式样则是象征性功效。只有产品在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这两方面的功效上都表现得很好，才能使顾客达到完全的满意。然而，至少对于服装等类别的产品而言，“不满意是由工具性功效令人失望造成的，而完全满意同时需要象征性功效达到或高于期望水平。”[31]

除了象征性和工具性功效，产品还有情感性功效。情感性功效（affective performance）是拥有或使用产品的情绪反应。[32]这种反应可能缘于工具性功效、象征性功效或产品本身。如一套引来艳羡目光和称赞的服装可能产生积极的情感反应；或者，情感性功效成为产品的基本功效，如激发情绪的电影或小说。

关于线上购物满意度的研究发现以下四个重要的影响因素：[33]

• 网站设计和互动：包括诸如质量信息、消费导航、价格、产品供应、购买程序以及订单追踪等因素。

• 财务安全和隐私：包括对于欺骗以及身份信息盗用的安全措施，以及不必要的营销活动带来的隐私安全问题。

• 履行承诺以及可靠性：包括及时送达、订单的准确性、账单的准确性以及产品的质量。

• 顾客服务：包括对于顾客的支持、交流的便利以及清晰公平的退换货政策。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一项针对德国顾客的调查也发现类似的因素会影响顾客对网上零售商的满意度。[34]最后，研究表明，在多渠道（包括互联网）的环境下，整合显得极其重要，即企业或品牌在不同营销渠道上的内容、流程与形象等方面必须尽可能保持一致。[35]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不满意反应

图14-7描述了不满意的顾客几种可能的选择或反应。第一个反应是是否采取外部行动。如果顾客不采取行动，就意味着他决定容忍这种不满意状况。对不满的购买是否采取行动取决于购买对顾客的重要程度，采取行动的难易程度，顾客对品牌或零售商的满意程度和顾客本身的特点。重要的是，即使不采取外部行动，顾客也很可能对该商店或品牌形成敌对的态度。[36]

对不满状况采取行动的顾客通常运用以下五种做法中的一种或几种。如图14-7所示，对于企业来说最好的做法就是让顾客向企业抱怨，因为这至少给企业一个解决问题的机会。但是，绝大多数时候，顾客不会向企业抱怨，而是直接采取行动，如更换品牌和进行负面的口碑传播等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

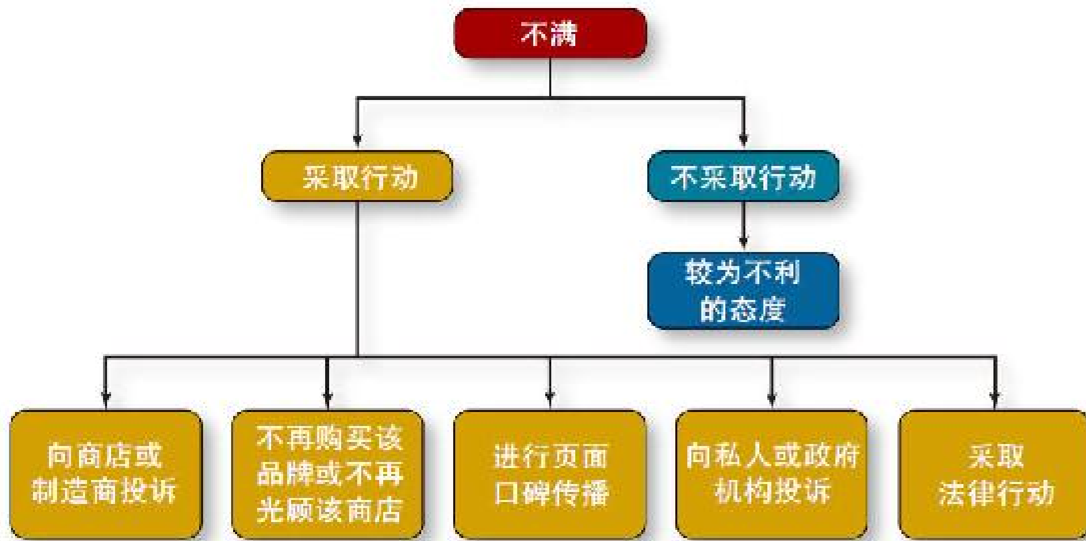


图14-7　顾客不满时的反应

总的来讲，顾客对大部分购买是满意的。然而，由于每年要进行大量的购买，几乎每个人都有过不太满意的经历。例如，一项研究调查了540名顾客，询问他们在购买日常用品的过程中遇到了多少起产品有缺陷的情形。他们总共回忆起1037起不满的购买。

这些不满意的购买导致了如下行为（此项研究不计负面的口碑传播，如告诫亲友）：

- 25%转换了品牌；
- 19%停止购买这些产品；
- 13%在未来购买中做店内检查；
- 3%向生产商投诉；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 5%向零售商投诉；

• 35%退货。

在一项对耐用品的类似调查中，54%的不满顾客声称不再购买该品牌（品牌转换），45%的人向其亲友数落该产品（负面的口碑传播）。[37]

口碑传播是影响顾客行为的重要因素。比起其他信息来源，顾客更加信任口碑传播，从而在决策时更加依赖口碑传播。对于公司而言，不利的是当涉及口碑传播时，人们更愿意发泄自己的不满。有人估计，不满意带来的口碑传播是满意的两倍，即顾客对不好产品/服务的宣传两倍于他们对满意产品/服务的宣传。[38]

导致口碑传播不平衡的原因之一是，不满意带来的情绪会促使顾客进行口碑传播，这些情绪可以是失望，也可以是沮丧。这个发现清楚地指出一个事实：负面情绪越强烈，顾客越有动力在某些方面损害公司的利益。他们宁愿以牙还牙，也不会向公司抱怨，让公司予以补救。所以营销者应该学习如何避免产生这些负面情绪，并且培训服务人员学会确定和处理这些强烈的情绪。[39]

很显然，营销人员应该尽量减少顾客不满并有效解决已经出现的不满，同时还要尽量让顾客在不满时选择抱怨，而不是进行负面的口碑传播或更换品牌。我们将在后面讨论这些问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不满意的顾客与营销策略

营销者需要通过以下方式来满足或影响顾客期望：①通过促销来创造合理的顾客期望；②保持质量的一致和稳定，以达到顾客所期望的水平。由于不满意的顾客会进行负面的口碑传播，而口碑传播又对购买决策十分重要，一个不满的顾客会形成连锁效应（ripple effect）以及乘数效应（multiplier effect），进而影响销售。[40]不论是线上还是线下，口碑传播都需要考虑。

我感到愤怒。我把这件事情通过圣诞节信件告诉了62位全国各地的朋友。我的意思是，我告诉每一个人不要购买这些东西，因为他们的送达服务很糟糕。[41]

上面这类事件对营销者而言，无疑是一场噩梦，而电子邮件和博客的出现使这个问题更加严重，下面是戴夫·卡罗尔跟美国联合航空公司的一个例子：

戴夫·卡罗尔是一名音乐家，他正带着自己价值3500美元的吉他旅行。他从座位上看到行李搬运工正粗暴地搬运他的吉他。当他到达目的地，不出所料地，吉他受损了。但即使戴夫以各种方式多次向美联航表示不满，对方始终没有担负应负的责任。所以作为一个音乐家，他将自己的经历做成视频并上传到YouTube网站上。没过几天，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

段视频就被播放了上千万次，美联航的股价则因此下跌了10个百分点！[42]

当某个顾客感到不满时，最好的结果是他仅向厂商而不向其他任何人表达他的不满。在上面的例子中，戴夫做了很多尝试，但美联航都不予理睬，这使情况变得糟糕，因为这种抱怨本可以提醒厂商问题所在，使其做出必要的改进，从而控制负面的口碑传播。很多企业发现，抱怨获得圆满解决的顾客比那些从未遇到问题的顾客更满意。这种情况通常发生在问题很小且被及时解决时，而非问题很严重或问题还在发生时。[43]

与戴夫不同，顾客经常出于很多原因而不会去抱怨。[44]

- 人口统计特征。缺少诸如收入以及教育之类的资源。
- 性格。诸如内向等性格因素。
- 企业因素。使得表达不满的程序变得复杂和不适。

缺少顾客的抱怨对企业总是不利的，但如果是企业的不作为造成顾客不去抱怨的话，其名誉和企业根基将同样受到冲击，就像上例提到的美联航价值18亿美元的股价损失一样。

控制经由社交媒体发出的顾客负面评价是很困难的。美国电话电报公司就在这个问题上花费了很多精力，尤其因为在很长一段时间内

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

它都是苹果用户的唯一选择。思考下面的例子：

通常，美国电话电报公司每天会在社交媒体上被提及10 000次，但在高峰时期，这个数字会急剧增长。营销经理需要增补更多的职员来应付这种暴风雨式的骤增。这个5人团队之前主要负责回复来自推特以及YouTube上的顾客不满，而现在他们的规模增加到了19人，并且改而负责Face-book。截至目前，47%的社交媒体用户回复了这个团队，并产生了每月大约32 000张的服务票据。[45]

美国电话电报公司的这种举措是为了：①发现顾客面临的问题，更好地利用社交媒体；②对顾客的投入做出回应；③通过对话来影响顾客的相关“描述”。

对抱怨做出及时有效的回应是顾客满意的关键因素。[46]大部分抱怨的顾客希望问题得到实质性解决。而且，顾客想要得到的结果会因顾客类型和问题性质的不同而不同，因此需要个性化的解决。[47]不能正视和有效地应付这一期望会导致更大的不满。因此，厂商应解决顾客抱怨中提出的问题，而不是只给顾客一个抱怨的机会。[48]

实际上，对很多厂商而言，通过鼓励抱怨并对抱怨做出有效反应来保留曾经不满的顾客，比通过广告或其他促销手段来吸引新顾客更为经济。据估计，保留老顾客的成本仅为获得新顾客的1/5。[49]训练那

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

些与顾客直接接触的员工运用适当的交流方式，授权他们在顾客提出问题时就解决它们，会增加顾客满意和忠诚。[50]

不幸的是，很多公司还是没能从组织上落实如何有效地处理顾客抱怨。这一领域应当说蕴含着很多的商业机会。[51]思考以下这段话：

当斯普林特公司（Sprint）的首席执行官Gary Forsee于3月加入公司时，他想知道为什么需要花费成千上万的资金来吸引新的无线顾客，而已有的顾客却因为不满意而放弃该公司。Forsee先生，一个曾经在电话行业（包括AT&T和BellSouth公司）工作的30岁的行家，希望斯普林特把顾客服务与获得新顾客看得同等重要。正因为这样，斯普林特公司才大为改观。事实上，斯普林特的业务单元已经完全按照新的重点——顾客期望——重新加以组织了。顾客不再被随便对待，或是直接由顾客服务部处理。营销部门、顾客服务部和销售部门不再是三个不同的单元，而是被组合成一个单元一起工作。[52]

斯普林特在整个公司范围内推行的新政产生了效益，顾客的转换率得以下降。图14-8显示另一家公司在线上主动地去将企业运作与顾客问题和体验相协调。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客满意、重复购买和顾客忠诚

顾客满意度是导致顾客忠诚的一个很重要的因素，所以很多组织投入资源来提高顾客满意度，正如下面关于纽约长老教会医院（New York-Presbyterian Hospital，NYP）的一段摘录所示：



图 14-8

这家线上公司主动使其内部程序与顾客需求相一致。

NYP十分重视提高全美各地病人的满意度。为了改善病人的医疗体验，NYP贯彻了护理承诺的理念。护理承诺即要求其员工在工作和同病

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人及其家属、同事相处时所要遵循的一系列服务期望。这些期望是根据病人的直接反馈建立的，目的是解决病人的关键问题和需要。护理承诺让医院的员工清楚地了解病人希望他们做什么，同时也给出一系列明确的标准来评价雇员在服务方面的绩效。无论对医院还是病人，合理的服务指标都是非常重要的工具。[53]

由于顾客日益精明，价值意识日益强烈，有更多品牌可以满足顾客的需求，对很多营销者来说，创造满意顾客是必要的，但仅仅停留在这一水平仍然是不够的，企业应以创造忠诚顾客或品牌忠诚型顾客为目标。

图14-9描述了某一特定品牌在任一时点上的购买者构成。在全体购买者中，某一百分比的人会对购买满意。正如我们已看到的，营销人员正在花费巨大的精力提高这一百分比。其原因在于，虽然有些满意的顾客仍会转换品牌，[54]但他们比那些不满意的顾客更可能成为重复购买者，尤其是当满意程度很高时。[55]重复购买者（repeat purchasers）是指这样一些顾客，他们对某一品牌不一定具有情感上或情绪上的偏爱，但出于习惯或由于目前没有其他选择，会一直重复购买该品牌。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

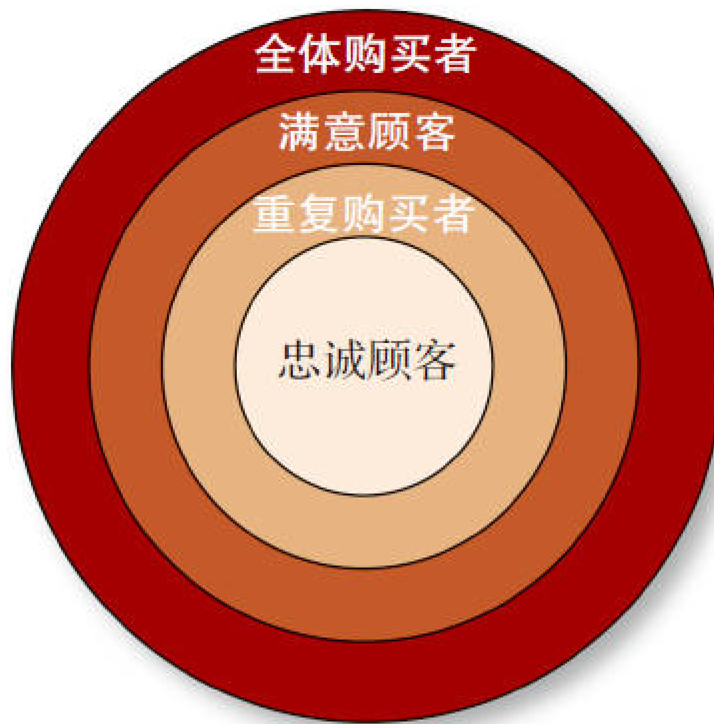


图14-9　创造忠诚顾客逐渐成为营销战略的核心

如我们在前面看到的，某些不满顾客也可以成为重复购买者。他们认为转换成本（switching costs）——搜寻成本、评估和接受另一个选择的成本过高。[56]然而，他们会进行负面的口碑传播，并且易受竞争对手行为的影响。

尽管重复购买者是企业所期望的，但单纯的重复购买者易受竞争者行为的影响。换句话说，他们购买该品牌是习惯使然，或该品牌在他们购物的地方可以买到，或该品牌价格最便宜，或是其他类似的原因。这些顾客对所购买品牌并无忠诚感。品牌忠诚（brand loyalty）是指一种有偏向的（非随机的）行为反应，如购买或推荐，表现为在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

许多品牌中长期购买一种或几种品牌，是由心理（如决策制定、评价）过程决定的。[57]

服务或者商店忠诚可以用类似的方式加以定义。[58]因此，品牌（商店或者服务）忠诚或者忠诚型顾客（committed customer）对于某一品牌或厂商具有感情上的偏爱，会以一种类似于友情的方式喜欢该品牌。顾客用诸如“我信任这个牌子”“我喜欢这个商店”和“我信任这个厂家”之类的词句来描述他们的忠诚，正如下面的顾客所描述的：

我自己尝试了一次并且确实很喜欢它的味道。现在无论什么时候我只喝这种饮料。每天早上我跑完步之后就来一杯，清理完房间之后再来一杯。我经常在手上端着一杯，这是我的习惯。我对Gatorade这个牌子很忠诚，应该说我对它非常忠诚。我知道他们现在拥有其他品牌，经常看到折扣券，但是我从来没有买过，也从来没尝过，因为我喜欢Gatorade。我确实是这样。[59]

在高度介入的情况下，前面介绍过的纽约长老教会医院不仅建立了绩效评估的指标，还通过深入接触来为病人提供更具个性化、人性化的服务，并以理解和尊重的态度对待病人及其家属。通过这些努力，不仅使病人感到满意，还建立了忠诚的顾客群。

品牌忠诚有许多来源，包括：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

• 品牌认同（brand identification）。即顾客认为该品牌反映或强化了其自我概念的某些方面。这种类型的忠诚在象征性产品（如啤酒、汽车）的购买上最为普遍，在那些需要人际交往的服务中也很常见。[60]

• 品牌舒适（brand comfort）。研究发现品牌忠诚可以来自顾客舒适。顾客的舒适是“一种心理状态，顾客对服务的担忧得以缓解，而且对于服务的提供者感到平静和安稳”。[61]由于大多数服务与顾客保持高度接触，服务人员很可能在影响顾客舒适度方面扮演了一个重要的角色。

• 品牌愉悦（brand delight）。品牌忠诚也可能是因为该产品的功效高于顾客的预期。[62]这些不俗的功效表现与产品或厂商本身有关，或如早先提到的，与厂商处理投诉或顾客问题的方式有关。高介入度的服务和访问一般的顾客网站都能令顾客产生愉悦感。[63]

正如上面所说，对于一些产品，要想培养忠诚的顾客更加困难。事实上，对于一些低介入度的产品，厂商不太可能真正突出产品的特别之处或是提供特别的服务。因此，厂商应该将重心放在创造满意的重复购买上，而非培养忠诚的顾客。[64]

忠诚的顾客在购买产品时不大可能考虑搜集额外信息。他们对竞争者的营销努力（如优惠券）采取漠视和抵制态度。忠诚的顾客即使

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因促销活动的吸引而购买了其他品牌，他们通常在下次购买时又会选择原来喜爱的品牌。[65]忠诚顾客更乐于接受同一厂家提供的产品线延伸和其他新产品，他们也更能原谅偶尔的产品或服务失误。[66]

最后，忠诚顾客极可能成为正面口碑传播的来源。这对一家公司来说是非常有价值的。正面的口碑传播增加了受众成为顾客的可能性，增加了受众与第三方分享正面评论的可能性。[67]顾客观察列出了一些利用口碑传播来评估顾客满意和忠诚，并预测发展前景的公司。

基于以上原因，许多营销人员积极培养忠诚的顾客和满意的顾客。忠诚顾客比单纯的重复性购买者能为企业带来更多的利润，而重复购买者同样比偶尔购买者更具吸引力。[68]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重复购买者、忠诚顾客和利润

转换（churn）是指一个厂商的基本顾客群的变动。如果一个厂商的基本顾客群有100名顾客，每年有20名离开又有20名新顾客进入，那么该厂商的顾客转换率为20%。阿米卡公司（Amica，一家拥有高忠诚度的保险公司）每年的顾客转换率只有2%！[69]现在许多厂商的一项主要目标是降低转换率。为什么？因为获取新顾客的成本远高于保留现有顾客的成本，而且新顾客的获利性低于长期顾客。思考某个信用卡公司的顾客创造的利润（见表14-2）。[70]

表14-2　某信用卡公司顾客创造的利润（单位：美元）

年利润		年利润	
获取成本	（51）	获取成本	（51）
第1年	30	第4年	49
第2年	42	第5年	55
第3年	44		

获取成本包括广告、建立账户、寄卡等花费。第1年利润低是因为很多新顾客是通过某种促销活动获取的。另外，新获取的顾客起初对信用卡的使用率往往较低，而且他们并不使用信用卡的所有功能，这一点无论是对消费品用户还是对工业用户均是适用的。汽车服务商从每位顾客身上获得的利润由第1年的25美元升至第5年的88美元，而一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

家工业洗衣店发现，从每位顾客身上获得的利润从第1年的144美元升至第5年的258美元。

图14-10展示了每位顾客利润增长的来源。溢价反映了这样一个事实：重复购买者或忠诚的顾客倾向于持续购买该品牌，而不是等待降价或不停地讨价还价。举荐是指由现有顾客的推荐而获得的新顾客所带来的利润。更低成本的出现是因为厂商和顾客都知道如何在长期内更有效地相互配合。最后，顾客在长时期内倾向于使用一个厂家的更多类似的产品和服务。[71]

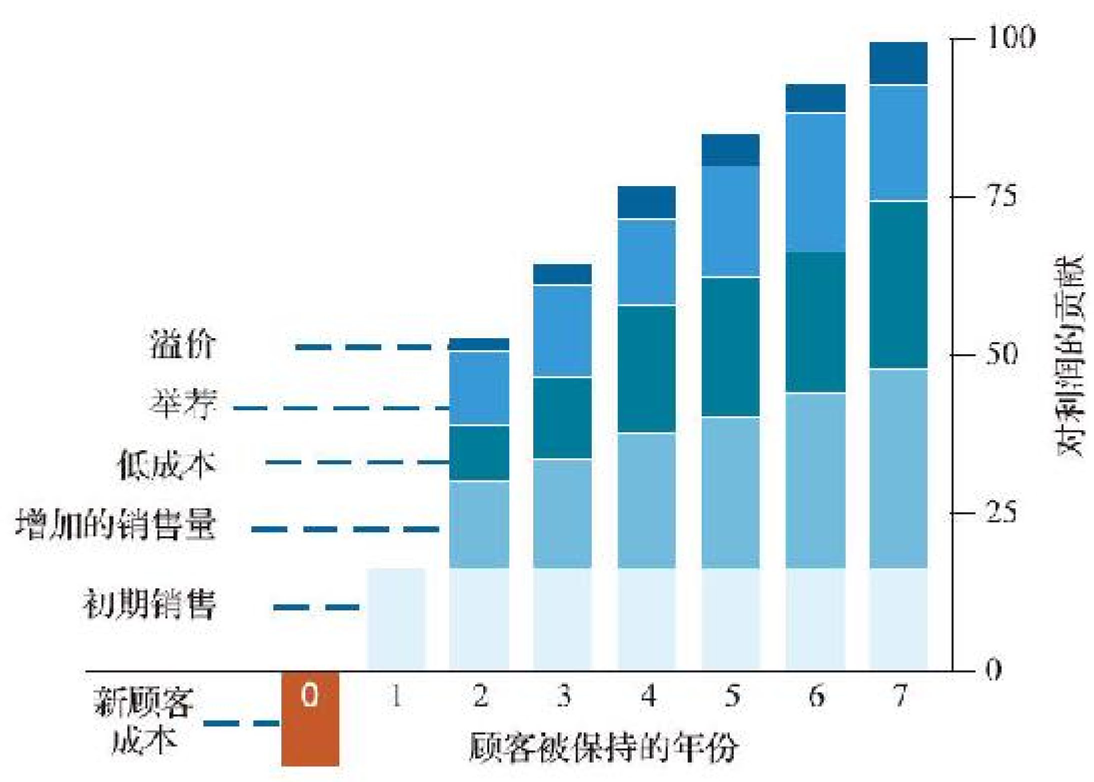


图14-10　不同时间顾客盈利性增长的来源

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

资料来源：“Sources of Increased Customer Profitability over Time.”1999 TIME Inc.Reprinted by permission.

尽管忠诚的顾客对商家最有价值，然而即使现在保有的顾客主要是重复性购买者，减少转换率也会对利润的提高产生很大的影响。

顾客观察

你了解你的净推荐值吗？

公司一直在寻找更好的方式来测量真正的态度忠诚。最新的进展让公司对净推荐值（net promoter score，NPS）产生了浓厚的兴趣。让人惊奇的是，净推荐值测量的顾客态度忠诚，并不是通过直接测量顾客满意或其他一些直接的忠诚测项。[72]相反，净推荐值是基于口碑的一种直接测量。它是通过以下问题操作的：

“你有多大的可能会向你的朋友或同事推荐X公司？”

0—1—2—3—4—5—6—7—8—9—10

绝对不会　　　　中立　　　肯定会

根据顾客不同的回答，公司将他们分为以下三类：

促进者——得分为9分或10分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

被动满意者——得分为7分或8分

诽谤者——得分为0~6分

净推荐值是用促进者的比例减去诽谤者的比例。被动满意顾客从某种情况上被认为是中立的，他们不会有任何与公司相关的前期行为，不论是正面的还是负面的。因此，某公司如果有60%的促进者、30%的被动满意顾客和10%的诽谤型顾客，那么该公司的净推荐值为（60%促进者－10%诽谤者），即NPS＝50。所以，净推荐值是测量企业在扣除诽谤型顾客后仍剩下的企业促进者的比例。

关于净推荐值，有以下几点值得企业关注：

（1）在许多行业中，净推荐值越高意味着企业增长越强。也就是说，如果某公司的净推荐值在增长（相对于诽谤者而言促进者的增长），那么未来的利润增长也是可预期的。当你认识到口碑是顾客信息的有力指标，也是顾客选择的重要来源时，这一点的确有意义。

（2）净推荐值，虽然是基于口碑的问题，但非常接近于顾客态度忠诚。因为在向朋友或同事推荐的过程中存在社会风险，它也要求公司方面事先有积极的行为。这种对风险的承担和为某一品牌做出的努力，可以被认为是顾客对该品牌拥有高忠诚度的最好体现。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）与其他有关满意度和忠诚度的问卷调查表相比，净推荐值十分简单。

净推荐值并不完美（它不适用于所有行业），也不是唯一的方法。另外一些关于顾客忠诚测量的方法是和企业财务状况紧密相关的。然而，因为净推荐值的计算方法简单以及它与企业的利润增长联系紧密，很多公司都采用了这一方法，如美国通用电气公司、财捷集团以及美国运通公司。但当企业使用不恰当时，方法的简单性也就成了净推荐值的缺陷，所以重视净推荐值的使用范围变得尤为重要。净推荐值是公司运营情况的及时反映。只有在公司组织结构所有层面进行管理变革，使企业和雇员都能更好地与顾客反馈相匹配，测量净推荐值才会是有用的。正如某位专家所言：

如果我们开始行动，我们需要的不仅仅是个数字。顾客忠诚是驱动企业制定下一步战略规划的本质和核心。顾客在谈论什么？什么会让顾客成为企业的促进者或是诽谤者？怎样才能让被动满意者成为促进者？

因此，运用净推荐值的公司经常建议为“推荐”型问题补充一些问题，以探究得到这个分数的原因。某公司在“推荐”问题后加入了一个开放式问题，询问“您打分时（推荐型问题）的最主要依据是什么？”这样一种方法实际上很简单，但是却为让被动满意者和诽谤型的顾客转为促进者的营销策略奠定了基础。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

延伸思考

1.为什么你认为净推荐值与公司发展紧密相关？

2.你认为净推荐值与公司利润有关吗？

3.针对企业发展，净推荐值在什么时候无法起到很好的预测作用？

减少在一年内离开的顾客数目将提高基本顾客群的平均“寿命”。[73]正如前面看到的，顾客与一个厂家的关系越长久，厂家从该顾客身上获取的利润越多。因此，稳定的基本顾客群意味着企业能够从单个顾客身上获得更高的利润。研究发现，如果每年离开厂家的顾客数降低5%，企业从每名顾客身上获得的平均利润将有如表14-3所列的增长：[74]

表14-3　不同类型企业的平均利润增长

厂家类型	每位顾客平均增长率（%）	厂家类型	每位顾客平均增长率（%）
汽车服务	30	信用保险	25
银行营业所	85	保险经纪业	50
信用卡	75	工业洗衣店	45

营销者保持顾客的动机是十分清楚的。菲尔·布莱斯勒（Phil Bressler）是马里兰州五家达美乐比萨饼屋的店主。他发现，一个老主顾在10年的特许经销权协议期内的消费额超过5000美元。他不断提

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

醒每个雇员记住这个数字。糟糕的服务和恶劣的态度给经销店带来的损失可能是数千美元，而不仅仅是某次交易未果而造成的10或15美元的损失。[75]

然而，维持某些顾客比维持另外一些顾客更有利。例如，在一个典型的商业银行，处于高端的20%的顾客创造了6倍于其自身成本的收益；相反，位于最后20%的顾客却产生了3倍或4倍于其收益的交易成本。公司逐渐感觉到，要么削减增值服务，提高价格，使得不盈利顾客变为盈利顾客（或者离开，因为他们没有充分感受到价格的价值），要么温和地让不盈利顾客离开。思考下面两段话：

• 某公共电力公司有6名客服代表为其排名前350家的企业顾客服务，紧随之后的700家顾客由另外6位客服代表服务，最后剩下的30 000家客服仅仅由2名客服人员提供服务。而300 000位住宅用户则是由800电话来负责。

• 某金融机构将它的信用卡用户用不同的颜色标明，当它们出现在客服代表的显示屏上时，顾客代表可以看见。绿色（有利润的）用户能给予充分授信，或者其他有效回应。红色（无利润的）用户没有任何议价能力。黄色（处于盈利边缘的）用户给予一个中等水平的接待。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

荷兰ING银行甚至“炒掉”那些不符合让企业成为“低接触、低利润”的金融服务提供者这一自身愿景的顾客。那些需要大量个性化关注的高接触顾客，并不属于ING的目标顾客群，为高接触顾客服务的成本高出了企业自身的收费。这是因为ING的定价就是基于“低接触”的目标顾客群体。[76]

“炒掉”顾客是一种需要勇气的商业方法。这种方法会让企业维持在低成本、高收益的水平，但是也会让之前的顾客疏远，出现负面情绪（被遗弃、不满、愤怒），因此产生负面口碑。[77]所以，营销者开始尝试用最好的方式来“炒掉”顾客。很明显，温和的、人性化的并且公平的方法会起一定的作用。例如，一些公司会向顾客提供建议，哪里可以找到更符合他们需求的公司和服务。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重复购买者、忠诚顾客与营销策略

针对特定细分市场制定营销战略的重要一步是明确该战略所追求的目标。这些目标可能是：

（1）吸引使用该类产品的新顾客。

（2）争取竞争对手的顾客。

（3）鼓励现有顾客增加消费。

（4）鼓励现有顾客成为重复购买者。

（5）鼓励现有顾客成为忠诚的购买者。

上述每种目标的实现都需要制定不同的营销战略和营销组合。为实现前两个目标，营销者务必使潜在顾客相信，使用本企业产品比不使用该产品或使用竞争者的产品能带来更大利益。通常的做法是在广告中承诺更大的收益、优惠券、免费尝试以及其他类似的策略。尽管当前仍有一些厂商将销售看作最后一个环节，但大多数厂商已开始认识到首次销售后就保留住顾客的重要性。这一点对于非经常性购买的物品也同样适用（此时不是重复销售，而是希望有积极的或至少是中立的口碑传播行为）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

后三个目标的重点是向现有顾客进行营销，这些目标的实现均以顾客满意为前提。正如图14-11所示，厂商需要传递顾客所期望的价值。前面已经介绍了创造满意顾客的方法，在此不再赘述。重点放在现有顾客身上的营销通常被称为关系营销，下面将对此做进一步介绍。



图14-11　顾客满意的结果

关系营销

关系营销（relationship marketing）是指企业试图与顾客发展一种持续的、不断扩充和强化的交换关系。[78]在很多方面，关系营销试图同顾客建立一种类似多年前邻居小店同客人之间的关系。在这些关系中，店主把顾客当作朋友或邻居，而不仅仅是单纯的顾客。店主能预料到他们的需求，并在需要的时候为其提供帮助和建议。关系营销就是试图达到这种效果。然而在现代条件下，由于大多数业务规模

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

庞大，要真正体现关系营销的思想，企业必须使用数据库和“定制的大众化沟通”，并更好地培训与激励雇员。[79]

思考下面的例子：

里斯超级市场（Lees Supermarkets）——一家家族公司，成立了购物者俱乐部，记录前来购物的会员。经常购物的顾客及大宗购买者会得到特殊的激励和折扣，这些激励根据顾客过去的购买习惯而制定。另外，上次感恩节，600位经常购买者和高级会员得到了免费的火鸡作为礼物。这些出人意料的奖励使关键顾客感到高兴并且增加了他们的忠诚。[80]

关系营销有5个关键因素：[81]

（1）发展一种核心产品或服务，并以其为中心建立顾客关系。

（2）针对不同顾客建立特定关系。

（3）用附加利益来扩充核心服务或产品。

（4）以有助于鼓励顾客忠诚的方式定价。

（5）开展内部营销使雇员在顾客面前表现出色。

上述因素说明，关系营销的关键在于集中精力了解每个顾客的需要。[82]并非所有顾客都会平等地感受到关系营销的努力。有种看法认

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为同企业之间的这种关系对顾客不够便利、利润不足并且面临隐私风险，这些都是导致顾客无法与关系营销接洽的因素。[83]

当前，对于非常流行顾客忠诚计划（customer loyalty programs），许多公司为此开展了大量的营销活动，但实际上其中许多计划主要是用来创造重复购买而不是创造顾客忠诚。除了航空公司推出的“常飞者计划”外，旨在鼓励重复购买的计划还包括下面的例子：

• 万豪酒店设有“万豪奖励”。会员入住万豪酒店可以获得积分，并根据他们每年入住的时间被分为银、金和白金顾客，这个系统和公司庞大的顾客数据库帮助万豪酒店根据每个顾客的个人档案来定制设施和促销活动。

• 运动连锁店的会员卡奖励计划可以让顾客在参加他们的活动后获得积分，并可以用积分兑换球队的纪念品、食物和饮料，而球队也可以运用球迷数据库来进行个性化交流，并送给超级球迷特别的礼物（如季赛的入场券）。[84]

尽管以上描述的计划通常可以有效创造重复性购买，但并不一定能创造忠诚顾客，所以要注意两者的区别。[85]忠诚顾客对某产品或厂家有一种相当强烈的感情依恋。创造忠诚顾客，要求厂家提供的产品或服务能恰好满足或超出其预期，甚至必须使顾客相信，厂商公正地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对待他们并且在一定程度上关心他们的长远福利。因此，创造忠诚的顾客要求厂商形成以顾客为中心的态度，并将这种态度转化为实际行动。[86]

就像图14-12显示的，企业若能深入了解并满足重要顾客的需要，忠诚计划就能有效地产生顾客忠诚，而成功的顾客忠诚度计划必须基于对重要顾客需求的理解并能为顾客提供价值利益（如对于偏爱某个品牌的促销奖励）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

TURN A MIDNIGHT SNACK
INTO A MOONLIGHT DRIVE.

CAFÈ

CHEVROLET BUICK GMC CADILLAC

Capital One

2014 Buick Regal GS

THE BUYPOWER CARD FROM CAPITAL ONE.* Every purchase gives you Earnings toward part or even all of an eligible, new Chevrolet, Buick, GMC or Cadillac vehicle. Every year, enjoy 5% Earnings on your first $5,000 in purchases and then unlimited 2% Earnings on purchases after that. Earnings don't expire and there's no limit on how much you can earn or redeem. Learn more at buypowercard.com/about. YOUR CARD IS THE KEY™

BUYPOWER CARD™

Built by Capital One

Credit approval required. Terms and conditions apply.
*Capital One, N.A. is the issuer of the BuyPower Card. General Motors ("GM") is responsible for the operation and administration of the Earnings Program.
The marks of General Motors, its divisions, slogans, emblems, vehicle model names, vehicle body designs and other marks appearing in this document are the trademarks and/or service marks of General Motors, its subsidiaries, affiliates or licensors. ©2014 General Motors LLC.

图 14-12

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

诸如第一资本（Capital One） 的BuyPowerCard，成功的顾客忠诚计划基于理解关键顾客的需求，并为其提供利益。

人们一直在研究网上购物的忠诚度。虽然网站类型和人们访问网站的目的与传统购物不同，但图14-11表明，与传统产品、服务和商店一样，顾客感知的价值和满意度也对网上购物忠诚度至关重要。[87]另外，研究还发现影响网上购物忠诚度的其他因素，比如隐私保密和安全问题就十分重要。[88]还有研究认为，以顾客为导向/个性化、互动、便利性和在线社区也是影响网上购物者的忠诚度、口碑传播和购买意愿的重要因素。[89]

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

附录A　顾客研究方法

本附录里，我们将介绍顾客行为研究的一些一般性知识。这些知识只是入门性的，如果要从事顾客研究项目或评价一项顾客研究计划，阅读一本好的营销调研教科书是必不可少的。

A.1　二手资料

从事任何研究项目，首先应全面搜集与此项目有关的现有资料。现有资料包括两个方面，即内部资料和外部资料。前者指企业过去所做的一些研究、销售报告、会计记录等方面的数据，后者则是指从新闻报道、商业杂志、政府机构、贸易组织、营销调研公司、广告公司、学术杂志、贸易杂志、书本等各种渠道获得的资料与数据。

计算机检索是搜集二手资料的既经济又快捷的方法。跟很多大企业一样，绝大多数大学和大型公共图书馆都订阅了提供各种信息、报道和资料来源的多种数据库。这些数据库包括（当然不仅仅局限于）：①ABI Inform—提供多种贸易和学术刊物的电子版本；②MarketResearch.com——在线提供详细的行业报告；③Simmons Market Research Bureau数据；④Media-mark数据；⑤Standard Rate and Data Service，SRDS。从美国人口普查网站上可以获得公开的人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

口统计信息（www.census.gov）。The World Fact Book则是获得全球信息的一个很好的来源（www.cia.gov/cia/publications/fact-book/）。

A.2　原始资料收集：问题和方法

如果某一方面的信息不能从二手资料中获取，就需要搜集原始资料。原始资料是为了解决某个特定研究问题而搜集的第一手资料。例如，我们可能使用美国人口普查的数据去更好地了解园艺业的人口统计资料（二手资料），但如果要获得我们将要使用的某种具体的园艺工具的品牌名称信息，就必须使用调查方法（原始资料）。

抽样

原始资料的搜集涉及与顾客交谈或观察其行为，有时也可以通过询问知情的其他人如销售人员获得。由于时间和经费的限制，我们不可能调查每一位潜在的顾客，而只能选择潜在购买者中的一部分做调查，即抽样。正如下面将看到的，抽样涉及一系列重要的决策。抽样阶段出现错误是很难在研究的后期得到纠正的，因此应十分慎重。抽样所涉及的一些主要决策将在下面做简要描述。

1.界定总体（define the population）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

抽样的第一步是界定总体，即确定哪些是我们感兴趣的顾客。我们是希望访问品牌的现有使用者，该类产品的现有使用者还是该类产品的潜在使用者？我们是想调查购买者、使用者还是涉及购买过程的每一个人？总体界定必须考虑制定营销策略所触及的那些顾客行为。

2. 确定抽样框（specify the sampling frame）

抽样框是反映目标或兴趣总体的个体或家庭名单。一本电话簿或在某一购物中心的购物者均可作为一个抽样框。完备的抽样框包含了某一时点上总体的每一成员。电话簿没有列入所有的家庭名单；有些人经常去购物中心，而另外一些人则没有或很少去购物中心。因此，找到一个完备的抽样框几乎是不可能的。正因为如此，我们必须对此引起的误差产生警觉。

3. 选择抽样方法（select a sampling method）

此时的一个重要决策是选择随机抽样还是非随机抽样。非随机抽样尤其是判断抽样，也可以提供良好的结果。判断抽样涉及对知情的顾客或个人的认真选择。例如，一家公司可能决定调查大学男生联谊会与女生联谊会中的积极分子，以估计学生对一种主要在大学校园销售的碳化葡萄酒的态度。抽取的这些样本可能会提供很多有用的信息，但也可能会带来一些偏差，因为这些人较一般的大学生可能收入更高，在社会上也更为活跃。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最常见的非随机抽样是方便抽样，它是以研究者认为最方便的方式选择被调查的对象。这种抽样方法会带来很多偏差，一般应予以避免。

随机或概率抽样则是采用某种形式的随机过程从抽样框中选取样本。根据这种方法，可以是从经过某一购买陈列点的顾客中3取1进行访问，也可以是运用随机数表选择被访家庭，或者由计算机随机抽取电话号码以确定被调查对象。如果运用随机抽样程序，我们可以计算在规定限度内样本具有或不具有代表性的可能性。

4.决定样本规模（determine sample size）

最后，我们必须决定选取多少样本，即调查多少被访者。如果运用随机抽样，可以求助于公式做出这方面的决定。一般来说，总体越具有多样性，调查的准确性要求越高，需要访问的人数就越多。

A.3 资料搜集方法

A.3.1 深度访谈

深度访谈可以涉及一个访问者和一个被访者，也可以涉及一个访问者和8~15人构成的被访小组。后一种情形被称为集中小组访谈（focus group interviews），前一情形则被称为个人深度访谈

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（individual depth interviews）或者一对一访谈。深度访谈通常被归入定性分析研究之列。在一对一的访谈中，调查者并不依照问卷的次序询问预先设定的一系列问题。相反，所问的问题相当宽泛和自由，访问者视应答者的反应做进一步询问和深究。虽然如此，调查必须遵循一条规则，即访问者不应有意识地影响被访者的回答。换言之，不能给被访者任何压力或暗示，要使被访者轻松、自由地回答各种问题。

个人深度访谈适合运用于以下六种情境：

（1）要求对个体行为、态度或需要进行深入探究。

（2）讨论的主题可能具有高度私人性或保密性（如个人投资）。

（3）讨论的主题带有情感性或具有某种使人窘迫的性质。

（4）存在某种非常强烈的被社会认可的规范，服从群体的压力会使群体讨论对个体反应产生重要影响。

（5）要求对某些复杂行为或决策模式（如家庭度假计划）有非常详尽的了解。

（6）与专业人士访谈或谈论被访者的工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

焦点小组访谈可以运用于以下情境：①激发产品创意时所做的顾客基本需要研究；②新产品想法或概念探究；③产品定位研究；④广告和传播研究；⑤顾客参照域的背景研究；⑥问卷设计的初始阶段了解顾客所使用的语言与词汇；⑦态度和行为的决定。

标准的焦点小组访谈涉及8~12名被访者。一般来说，小组成员构成应反映特定细分市场的特性。被访者根据相关的样本计划挑选出来，并在备有录音、录像等设备的场所接受访问。讨论由一名主持人或协调人组织，协调人一般在1~3小时的讨论过程中试图发展如下三个清晰的阶段：①与小组成员建立起融洽关系，构建起小组互动规则，设定访谈目标；②在相关领域激发热烈的讨论；③试图总结小组的各种反应，以决定小组成员在基本观点上的一致程度。一般来说，在分析讨论会上的记录内容之后，协调人或另外某个人应对每一节的讨论准备一份小结。

A.3.2 观察法

观察法适用于以下情形：①调查者所关注的行为是公开的；②这些行为经常且重复出现或者是可以预测的；③行为发生在相对较短的时间跨度里。观察性研究通常要做出五个方面的决策：

· 自然情境下的观察还是人为情境下的观察，我们是在自然情境下等待某一行为的出现，还是创造一种人为情境使行为在此情境下产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生。

• 公开观察还是隐蔽观察，在多大程度上顾客意识到我们正在观察其行为。

• 结构性观察还是非结构性观察，是将观察限定在预先确定的那些行为上还是观察所有出现的行为。

• 直接观察还是间接观察，是观察行为本身还是仅仅观察行为产生的结果。

• 人工观察还是机械观察，是由人来观察还是由机械来观察。

A.3.3 生理测量

生理测量直接测量个体对刺激物如广告的生理反应，属于直接观察的范畴。这些反应有的是可控的，如眼球移动，有的则是不可控的，如皮肤触电反应。眼球跟踪相机可以确定顾客在每一刺激物要素上的逗留时间及顺序。皮肤汗腺技术可以测量顾客对广告或包装的情绪反应。

A.3.4 投射技术

投射技术是用来测量顾客在一般情况下不愿或不能披露的情感、态度和动机。投射技术的理论基础是：对模糊客体的描述需要解释，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而这种解释又是建立在个体自身态度、价值观和动机的基础上的。

表A-1对一般的投射技术进行了描述和举例说明。

表A-1　动机研究技术

1. 联想技术	
词语练习	给顾客看一张文字表，然后要求他把反应过程中最初涌现在头脑中的那个词语记录下来
连续词汇联想	给出一张文字表，每念出表上的一个词语，要求顾客将所联想到的词语记录下来，如此直到把表上的每个词语念完
分析与运用	顾客做出的反应被用来分析，看是否存在负面联想。对反应的延迟时间进行测量，以此估计某个词引发的情感性。这些技巧都能挖掘出比动机研究更丰富的语意学含义，并被运用于品牌命名和广告文案测试
2. 完形填空	
语句完成	顾客完成一个诸如“买凯迪拉克的人________”的语句
故事完成	顾客完成一个未叙述完的故事
分析和运用	分析回应以确定所表述的主题。另外，还可分析对不同主题和关键概念的反应

（续）

3. 构造技术	
卡通技巧	让顾客看一幅卡通图，然后要求填上人物对白或赐给某一卡通人物的想法
第三者法	让顾客说出为什么“一个普通的女人”“大多数医生”或“大多数人”购买或使用某种产品。购物单方法（描述一个会购买这些东西的人具有的特点）、“丢失的钱包”方法（让丢钱包的人描述其钱包里的物品特点）都属于第三者法
看图说话	给顾客一张画有购买或使用某种产品的人物或图片，让他以此编一个故事
分析和运用	与完形填空时相同

A.3.5　调查法

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

调查法是从大量顾客中系统搜集信息的方法，一般涉及使用结构性或半结构性问卷。调查可以采用邮寄问卷、电话访问和人员访问方式。人员访问通常在购物中心进行，有时也被称为购物拦截访问。

每种访问方法既有优点也有局限。

人员访问法（personal interviews）可以运用复杂的问卷和产品展示，适合于从顾客处搜集大量信息。同时它也可在相对短的时间内完成。然而，人员访问费用较高而且存在很多偏差。

电话调查（telephone surveys）的优点是完成迅速，提供良好的样本控制（谁回答问题），费用不算太高。运用电话调查也可搜集大量信息，但询问的问题必须相对简单，同时，还可能存在访问者引入的偏差。

邮寄调查（mail surveys）花的时间最长，所问问题一般应比较简短。这种方法可用来搜集中等复杂程度的数据，其优点是费用较低，访问者偏见或偏误能在较大程度上得到消除。

网络调查（online surveys）由于具有低成本、迅速、便捷的特性，开始越来越普及。但这种方法的主要问题在于网络使用者在收入、教育、种族、性别等人口统计变量方面存在某些偏向。随着网络受众在目标人群中的代表性的增加，这一问题的严重性将会减少。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

调查法的一个主要问题是拒访所引起的偏差比较大。在大多数调查中，被选择参与调查的对象只有不到50%的人实际接受了调查。在电话访问和人员访问中，很多人不在家或者拒绝合作；而在邮寄问卷调查中，很多人拒绝或忘记做出回应。

我们可以通过电话或人员再访方式提高调查反应率。再访应安排在不同的日子或同一天的不同时段。金钱激励，如在信封里附上1美元可以增加邮寄问卷的回收率。同样，预先联系或预先打招呼，如寄上一张说明调查表即将寄来的卡片，或在问卷表寄出去后不久再寄上一份提醒式明信片，均有助于提高回收率。

如果调查反应率不是百分之百，即计划的被访者中有一部分没有接受调查或拒绝接受调查，我们必须对这些没有反应的被调查对象与实际接受了调查并给予了反应的被调查者是否存在差别给予足够关注。有很多技术可以帮助我们估计无应答（nonresponse）误差及其概率。

A.3.6　实验法

实验法涉及在改变一个或多个变量（如改变产品特征、包装颜色、广告主题）的条件下，观察这种改变对另外一个变量如顾客态度、学习或重复购买行为产生的影响。在控制条件下改变的变量称为自变量，这种“改变”称为“操控”，即在不同水平上系统地改变某

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个因素。例如，如果我们对不同的顾客分别采用1美元、1.5美元和2美元的定价，即在三个不同水平上操控价格。

受自变量影响而改变的变量称为因变量。实验设计的目的是组建一种环境或情境，在此情境下因变量的改变很可能是自变量的改变所引起的。实现这种目的的方法是通过高水平的“控制”，即操控感兴趣的变量而保持其他因素不变。在上个例子中，我们可以展示三组不同的产品概念，其差别仅仅在于价格不同；其他任何因素，如设计、包装颜色等，在不同的价格水平下都保持不变。其中的逻辑是：只要被操控的变量（自变量）改变了，我们就有充分的信心认为自变量就是因变量发生变化的原因。

根据欲研究的自变量的数目和水平的不同，存在很多不同的实验设计方法。不同的实验方法可以达到不同的控制水平。在实验室环境中，我们可以严格地控制所有外在的影响因素，从而认为自变量的变化是导致因变量变化的原因。因此，在实验室中进行的实验设计具有很高的内部效度。

在实地实验中，我们尽可能地将研究置于相关性最强的环境中进行，这就意味着放弃原始的实验室控制，是为了了解顾客在“真实世界”中的行为。实地实验十分重要，因为它具有外部效度，即我们的实验结果能够推广到真实世界中的程度。同时也意味着某些偶然的外

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在影响会扭曲我们的结果（从而降低外部效度），然而周密的计划可以减少这些出乎意料的外在因素的影响。

联合分析：使用实验方法检验属性的重要性

联合分析是实验法的一种应用，向顾客展现在几个评价标准上有不同属性水平的一组产品或产品的描述。例如，笔记本电脑的制造商对如下4个属性感兴趣：处理器（2个水平：Intel Core Duo 2.0GHz或Intel Core Duo 2.4GHz），使用无线网络（2个水平：是或否），重量（2个水平：4磅或5.1磅）以及价格（3个水平：850美元、1250美元和2000美元）。上述4个属性的不同水平组合成24种不同的笔记本电脑，其中两种可能为：

Intel Core Duo 2.0GHz	Intel Core Duo 2.0GHz
可以使用无线网络	可以使用无线网络
5.1 磅	4 磅
1250 美元	850 美元

顾客根据自己的喜好，对24种组合进行排序。基于这些排序，电脑程序就可以获得顾客对于4种属性的相对重要性的重视程度。

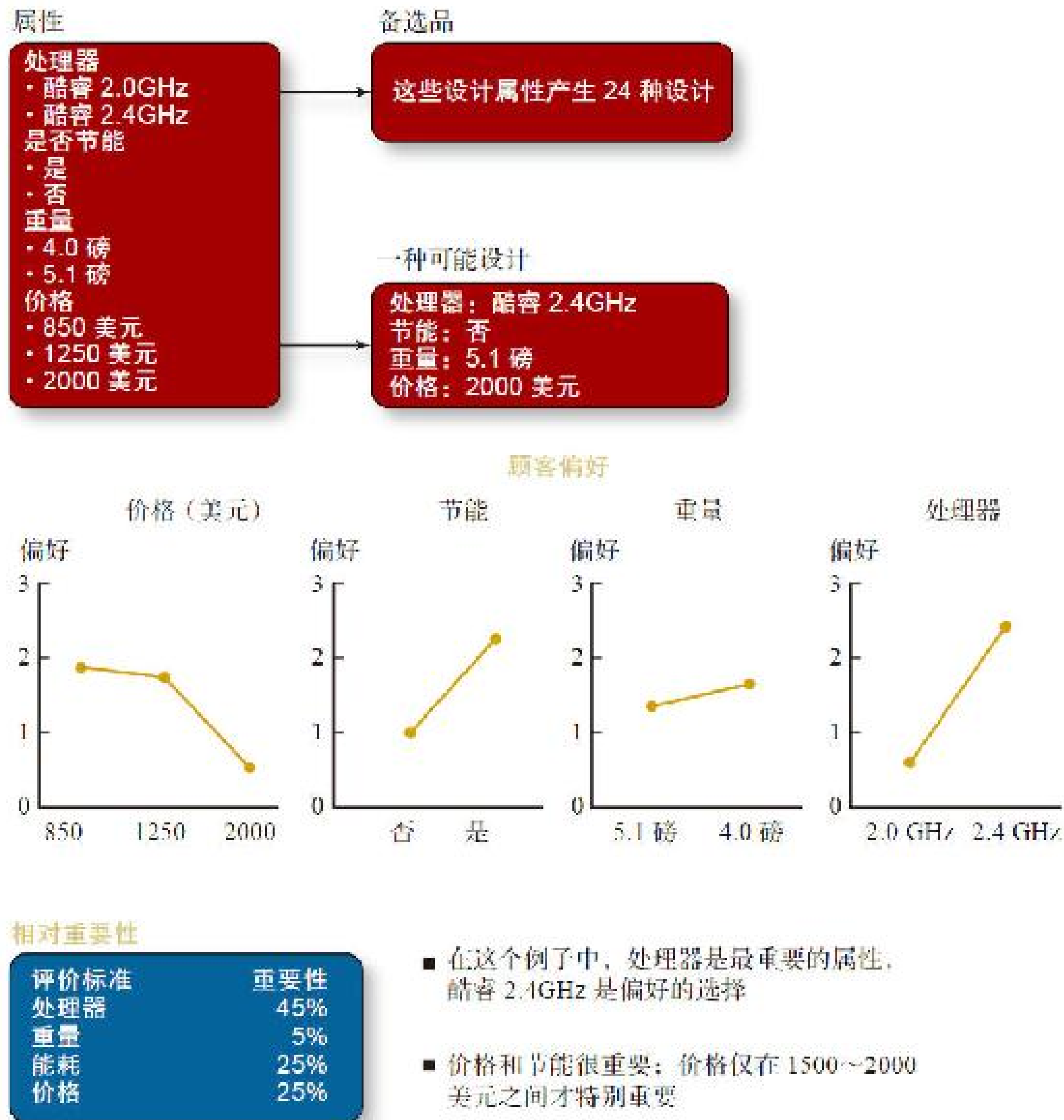
例如，请看图A-1，设想让顾客对在4种主要的属性上有不同水平的24种电脑设计进行排序。之后，依据不同的属性对其偏好进行分析，可以得到反映各属性重要性的偏好曲线。从图A-1来看，处理器是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

顾客进行选择时考虑的一个至关重要的因素，而重量则几乎无关紧要。

联合分析受到研究者所列出的属性的局限，如在对软饮料属性的联合分析中，除非研究者将卡路里含量作为一种属性列出来，否则联合分析不会提供关于此饮料卡路里含量的任何相关信息。如果某项重要的属性被遗漏，就可能导致对市场分析的错误预测。此外，联合分析也不适合测量情感性较强的产品。例如，该使用哪些属性进行对香水的联合分析呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



图A-1　运用联合分析方法决定笔记本电脑评价标准的重要性

A.3.7　问卷设计

所有的调查和大多数实验均需运用问卷或调查表作为搜集数据的工具。一份问卷实际上就是一系列旨在引发信息的正式问题，问卷可以用来测量或衡量：①过去、现在或将来的行为；②人口统计特征，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如年龄、性别、收入、教育、职业等；③知识水平；④态度和意见。表A-2勾勒了问卷设计的基本步骤。

表A-2　问卷设计的步骤

1. 基本决定 需要搜集哪些信息 谁是目标被访者 用何种沟通方式到达目标被访者
2. 决定所问问题与内容 这一问题确实需要吗 该问题能激发或产生所需的信息吗 被访者能正确地回答这一问题吗 被访者将会准确回答这一问题吗 是否存在外部事件使被访者的回答具有偏向性
3. 决定应答方式或形式 该问题最好是以开放提问方式、多重选择方式还是以两分方式提出
4. 决定提问的措辞 所用的词语是否对所有的被访者均只有一种含义 问题中的任何字、词是否另有含义或具有引导性 问题里是否隐含任何的备选答案 是否有任何未指明的与所问问题相关的假设 被访者将从研究者所期待的参照体角度回答这一问题吗
5. 决定问题的排列顺序 所有问题是以一种合乎逻辑且避免引入误差的方式排列的吗
6. 决定问卷格式 问卷设计是否会导致混淆 是否考虑了最大限度地减少记录偏差
7. 试测与修正 最终问卷的确定是否取决于运用少量样本所做的预试？试测中的应答者是否与最后要调查的被访者相类似

A.3.8　态度量表

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

态度通常使用一些专门的量表加以测量，顾客被要求在自认为最恰当地描述某种事物或态度的选项中做出标记。

存在不同的态度量表类型，包括：

1.非比较性评价量表（noncompa rative rating scale）

非比较性评价量表要求顾客评价某个对象或该对象的某一属性，而不与其他对象或属性做比较。如

“你喜欢百事减肥可乐的味道吗？”

非常喜欢	喜欢	不喜欢	非常不喜欢
________	________	________	________

2.比较性评价量表（comparative rating scale）

比较性评价量表则提供直接比较点，如指明某个竞争者，“你所喜爱的品牌”“理想品牌”等。下面列出了比较性和非比较性量表的例子：

“较之于Ultra Bright（UB），你怎样评价Tom's of Maine（TM）的味道？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

喜欢TM远胜于UB　更喜欢TM　同样喜欢　更喜欢UB　喜欢UB远胜于TM

________________　__________　________　_________　_________________

3.语意差别量表（semantic differential scale）

语意差别量表运用两极形容词让顾客表明他对某个目标对象的态度。例如：

“根据如下属性评价本田Accord牌汽车。”

快　_________　_________　_________　_________　_________　慢

奇特的　_________　_________　_________　_________　_________　平庸的

两端位置表明“极”；接下来靠近两极的一对位置表明“非常”；中间的位置表示“有点”；而紧靠中间位置的一对位置表示“既不也不”。

4.李克特量表（Likert scale）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

李克特量表要求顾客对一系列与态度对象相联系的陈述句表明同意或不同意的程度。下面是一个运用李克特量表测量态度的例子：

（1）梅西百货是本镇最有吸引力的商店

非常同意	同意	中立	不同意	非常不同意
________	________	________	________	________

（2）梅西百货提供的服务并不令人满意

非常同意	同意	中立	不同意	非常不同意
________	________	________	________	________

为了分析李克特量表上的反应，每一类别的反应被赋予一个数值。例如，可以将非常同意赋值为1，同意为2，依次类推，非常不同意为5。或者，可以运用-2到+2对李克特量表上的五个位置赋值。

A.3.9　测量态度的三个组成部分

在第7章中我们曾经讨论过，态度可被分解为认知、情感和行为三部分。表A-3展示了对于每个态度成分的详细项目。

表A-3　测量态度成分

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

认知成分（使用语意差别量表测量对于特定属性的信念）							
健怡可乐							
味道浓	______	______	______	______	______	______	味道淡
价格低	______	______	______	______	______	______	价格高
无咖啡因	______	______	______	______	______	______	有咖啡因
味道独特	______	______	______	______	______	______	味道与其他各类雷同

情感成分（使用李克特量表测量对于特定属性或总体品牌的感觉）					
	强烈同意	同意	中立	不同意	强烈不同意
我喜欢健怡可乐的味道					
健怡可乐定价过高					
咖啡因对身体有害	______	______	______	______	______
我喜欢健怡可乐	______	______	______	______	______

行为成分（测量行动或行动倾向）	
我上次喝的软饮料品牌是______。	
我经常喝______品牌的软饮料。	______肯定会买
你购买的健怡可乐的可能性是?	______可能会买
	______很可能买
	______很可能不会买
	______绝对不会买

A.4 评价广告效果

成功的广告（或者其他任何营销信息）应该完成以下功能：

（1）展露。必须与顾客有实质接触。

（2）注意。必须被顾客注意到。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）解释。必须被恰当地解释。

（4）记忆。必须被储存在记忆中，并在恰当的时候能被提取出来。

广告评价包括以上四个方面，然而，绝大多数的关注集中在注意而较少集中在记忆上。

A.4.1　对展露度的测量

对印刷媒体的展露度通常采用发行率来测量，很多商业广告公司都提供这样的资料。然而，通常这些资料并没有以与公司的目标市场相一致的方式分组或分群呈现。例如，公司可能的目标顾客是中低社会阶层人群，而发行率的测量可能按照不同的收入群体而非社会阶层进行细分。

日记记录和电话采访是两种测量广播媒体展露度的方法。日记记录是指顾客对自己每天收听广播的情况加以记录，电视展露度通过机械观察来测量，即可以通过电子设备自动记录人们观看什么频道的节目。当任何住户成员按动遥控器上的按钮时，就会自动登录，而每台电视机所对应的住户的人口统计特征被储存在中心计算机上，从而形成完备的观众档案。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网站能自动记录在一段时期内总的访问量以及从每台电脑上的访问次数（这也属于机械观察的一种）。旗帜广告和所出现的网站的展露度通常都以点击率来衡量——网站访问者的比率或者点击旗帜广告的总人数。

A.4.2　对注意的测量

广告、包装、网站等的吸引力可以部分通过一种直接的方式加以测量——目光监测仪（eye tracking）。当顾客注视着印刷广告、布告栏、货架、包装或网站的图像时，屏幕下的摄像机会将一束看不见的光射过顾客的瞳孔，准确无误地测量他所注意的内容。这种技术可以帮助营销人员决定：①哪部分信息被注意到；②顾客观看信息时是采用什么顺序；③在每部分停留了多长时间。

对注意的非直接测量技术有剧院测试、隔日回想、识别测试、Starch评分等，也包含了对记忆某些部分的测量。剧院测试是指在剧院中放映电视节目的同时展示商业广告，让观众填写问卷，以测量什么电视广告以及广告的哪部分吸引了他们的注意力。隔日回想（DAR）是应用最普遍的测量广告吸引力的方法。顾客在观看广告一天后接受访问，其对广告整体和某些特定内容的回忆被作为衡量注意程度的指标。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

DAR的测量方法也受到了不少批评，因为它主要适用于理性的、事实性的、硬性的和高参与度的产品广告的测量，而忽视了情感性、软性的广告。事实上，对于很多产品和目标市场，后者往往更为常见。因此，人们开始尝试开发对于电视广告的识别测量（recognition tests），将所感兴趣的广告或者广告的局部，与其他广告一起展示给目标顾客，衡量他们对于所测广告的识别度。

Starch评分（Starch scores）是测量印刷广告注意力吸引度的最常用的方法。向被测者展示他们最近所读过的杂志上的广告，他们回忆自己曾经阅读过哪些部分（如标题、图示、复制区等），三个部分的得分如下计算：

（1）注意。回忆在展示中看到过该则广告的人的比例。

（2）看到-联想。回忆起阅读过某部分广告并且能识别品牌或广告商。

（3）阅读最多。回忆起阅读过某部分广告并且能识别品牌或广告商。

Starch评分法使得间接测量对广告总体和关键部分的注意程度成为可能。

A.4.3　对解释的测量

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于解释的测量可以采用我们曾经提到的很多研究方法：焦点群体、调查、投射技术。营销主管一项关键的任务就是超越对于识别的简单解释，关注顾客的情感和感觉。第7章中讨论的AdSAM®技术对此十分有用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

附录B　顾客行为审计

在这一部分，我们将提供一张关键问题清单，这一清单有助于引导你从顾客行为角度开发营销战略。顾客行为审计只不过是一张旨在使关键行为层面不致被忽视的检查表，并不能保证营销战略的成功。然而，全面而认真地回答这些问题，将极大地提高营销计划成功的可能性。

我们的审计是围绕营销经理必须做的关键性决策来组织的。第一个关键性决策是选择哪些顾客作为目标市场，其次是为每个目标市场的产品定位，最后是确定市场营销组合：产品、定价、分销、促销，营销组合必须与企业希望的产品定位相吻合。图B-1描述了这一过程。

B.1　市场细分

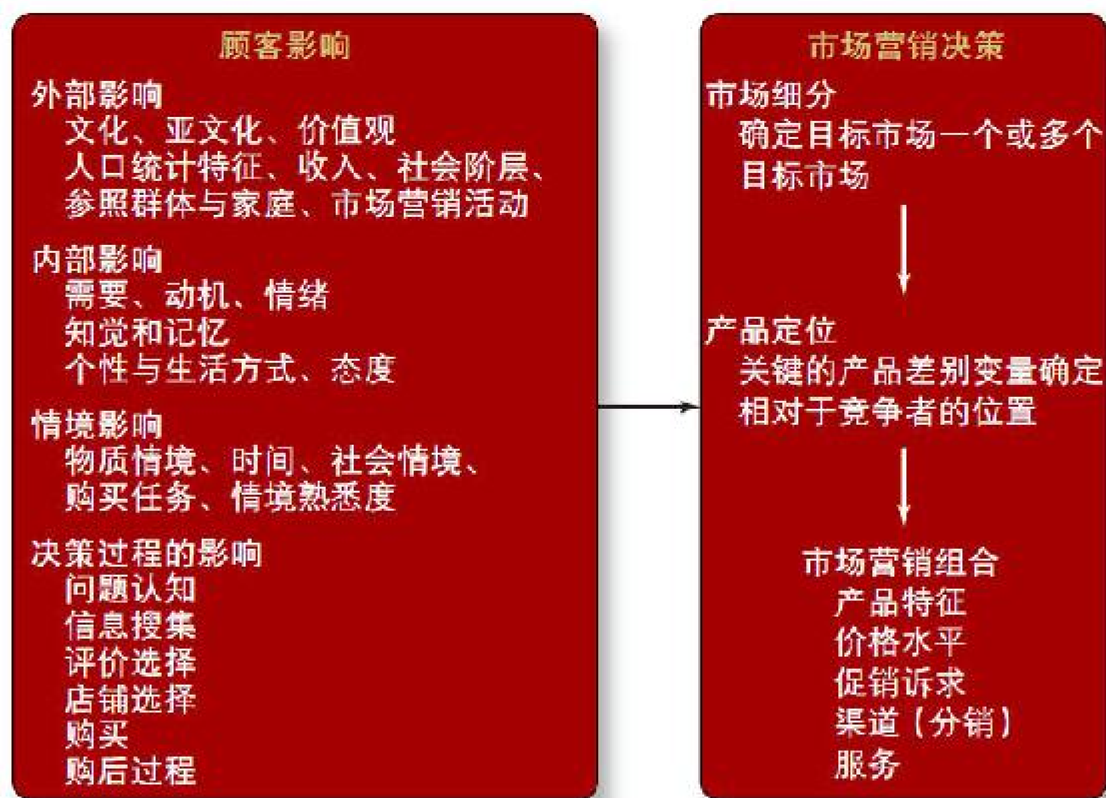
市场细分是将产品的所有可能用户分群的过程，每个群体的顾客具有类似的需要，不同群体的顾客需求存在较大差异。新产品最终开发之前，必须进行市场细分。另外，对于现有产品，应定期进行全面的市场细分研究。之所以应经常对现有产品进行市场细分的分析，根本原因在于顾客需要的动态性。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1.外部影响

（1）是否存在与我们的产品消费特别一致或特别不一致的文化或亚文化？

（2）我们的产品是适合男性还是适合女性消费？持续的性别角色变化会影响人们消费我们的产品和如何消费我们的产品吗？



图B-1　驱动营销决策的顾客因素

（3）对于我们的产品，不同的种族、社会、地域或宗教亚文化是否存在不同的消费模式？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（4）不同的人口统计或社会分层群体（年龄、性别、城市/郊区/乡村、职业、收入、教育）在消费我们的产品上是否存在差别？

（5）在同一职业群体中，相对收入较高或较低的成员是否更适合消费我们的产品？

（6）我们的产品特别适合特定的角色如学生、职业女性吗？

（7）将营销重点集中于特定的采用者阶层合适吗？

（8）处于家庭生命周期不同阶段的消费群体对我们的产品是否采取不同的消费模式？家庭里到底是谁参与购买决策过程？

2. 内部影响

（1）我们的产品能满足不同个体的不同需要与动机吗？能满足哪些需要？具有不同动机的个体有哪些特征？

（2）我们的产品是否特别适合特定的个性类型？是否特别迎合特定类型的自我概念？

（3）哪些情绪（如果有的话）受到这种产品的购买或消费的影响？

（4）我们的产品适合于某种或某几种独特的生活方式吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）不同的群体对我们产品的某种理想形态是否具有不同的态度？

3. 情境影响

我们的产品适合特定类型的情境而不是特定类型的人群吗？

4. 决策过程的影响

（1）在选择本产品过程中，不同的个体会采用不同的评价标准吗？

（2）潜在顾客对现有产品或品牌的忠诚程度是否存在差别？

B. 2　产品定位

产品定位是确定产品在顾客心目中的位置，即相对于竞争产品或竞争品牌，顾客如何看待我们的产品。营销经理必须决定在每一细分市场产品所希望的位置。这一决定通常是以市场细分时要回答的问题及顾客对竞争品牌的感知为基础。当然，现在和潜在竞争者的能力和动机也应当考虑。

1. 内部影响

（1）对于此类产品的每一细分市场，一般的语义结构是什么？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）对于公司希望服务的消费情境，该产品在每一细分市场的理想形态是什么？

2. 决策过程影响

决策过程中顾客运用哪些评价标准、决策规则和重要性权重？

B. 3　定价

营销经理必须设定与欲求的产品位置相一致的定价政策。价格实际上是顾客为获得某一产品所支付或付出的所有东西，包括时间、心理付出和现金成本。

1. 外部影响

（1）目标顾客拥有任何与定价方面相联系的价值观吗（例如，乐意使用信用卡和进行炫耀性消费）？

（2）在支付日常生活开支以后，目标顾客拥有足够的收入来购买该产品吗？

（3）为确保产品扩散，降低价格来获得足够的相对优势是必要的吗？暂时性降价会促进顾客对产品的试用吗？

（4）家庭里是谁评价产品的价格？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 内部影响

（1）价格被认为是地位的指示器吗？

（2）购买该类产品时讲究经济、实用是否与目标顾客持有的价值观相一致？

（3）价格是目标顾客形成对该类产品品牌看法的重要方面吗？

（4）对于该产品，什么是目标顾客感知的合理或公平价格？

3. 情境影响

价格所起的作用是否随情境而异？

4. 决策过程的影响

（1）较低定价可以用来引发问题认知吗？

（2）价格是一种重要的评价标准吗？所采用的评价标准适用何种决策规则？价格作为质量替代指示器的可能性有多大？

（3）顾客对店内减价活动做出反应的可能性有多大？

B.4　分销策略

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

营销经理必须发展起与产品定位相一致的分销策略。对于有形产品，涉及销售点的选择；对于服务则涉及服务地点的确定。

1.外部影响

（1）目标顾客具有哪些与分销相关联的价值观？

（2）目标市场中，男性与女性对分销系统是否有不同的要求？双职工顾客、单身顾客和“单亲父母”顾客在产品分销上是否有独特需求？

（3）分销系统能否利用参照群体把具有共同利益或兴趣的个体凝聚在其周围？

（4）产品是否特别复杂，为确保其扩散是否需要建立高服务网络或通路？

2.内部影响

（1）所选择的分销点被认为与企业欲求的产品位置相匹配吗？

（2）何种类型的分销系统与目标市场的生活方式相一致？

（3）对于不同的分销通路，目标市场顾客持有何种态度？

3.情境影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

分销系统的理想特征是否随情境而异？

4. 决策过程的影响

（1）目标顾客的激活域包括哪些店铺？他会在企业选择的这类店铺搜集信息吗？

（2）目标顾客运用哪些评价标准和决策规则来评价店铺？

（3）店铺选择是先于品牌选择还是后于品牌选择，抑或两者同时进行？在多大程度上产品决策是在店内做出的？

B.5　促销策略

营销经理还需为其产品发展与其定位状况相一致的促销策略，包括广告、非功能性包装特性、宣传、促销和人员推销等方面的策略。

1. 外部影响

（1）目标顾客持有的哪些价值观可以运用于营销传播？哪些价值观应在传播中淡化或避免？

（2）对特定目标市场的传播活动应如何与该市场出现的性别角色感知相适应？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）每一目标市场的非语言沟通系统是什么？

（4）如果可以的话，在广告中如何运用参照群体？

（5）我们的广告有助于使产品成为一个或多个“角色相关产品集”的一部分吗？

（6）我们能够到达并影响意见领袖吗？

（7）如果我们的产品是一种创新产品，是否存在能够运用促销予以克服的扩散障碍？

（8）家庭中的哪些成员应收到我们的产品信息？各自应收到何种类型的信息？

2. 内部影响

（1）我们的促销活动是否以我们所希望的方式展露在目标市场面前？是否引起了目标顾客的注意并得到正确的理解？

（2）我们运用了适宜的学习原理来促使顾客记住我们传达的意思吗？

（3）我们的营销信息与目标顾客的购买动机相关吗？这些信息有助于减少可能的动机冲突吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（4）我们考虑了广告或产品使用的情绪性或情感性意义吗？

（5）广告中所描绘的生活方式是否与目标顾客所追求的生活方式相一致？

（6）如果我们想通过促销组合策略改变目标顾客的态度，是否选择并恰当地运用了最为合适的态度改变技术？

3. 情境影响

我们的营销计划考虑了适合该种产品使用的所有情境吗？

4. 决策过程影响

（1）问题认知是自然发生还是需要广告予以激发？应该产生一般性问题认知还是选择性问题认知？

（2）目标顾客在问题认知之前将寻找或关注有关该产品的信息吗？或者，当目标顾客不搜集我们的产品信息时，我们必须接近他们吗？我们能有效地运用低介入学习原理吗？顾客使用何种信息源？

（3）目标顾客在认知问题后会寻找有关该产品或品牌的信息吗？或者，我们需要在顾客购买决策过程中介入吗？如果顾客确实寻找信息，他们使用哪些信息源？

（4）决策过程中目标顾客运用哪些类型的信息？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）在购物点需要多少和哪些类型的信息？

（6）存在购后冲突的可能性有多大？我们可以通过促销活动来减少购后冲突吗？

（7）我们已给予目标顾客充分的信息以确保产品的恰当使用吗？

（8）促销活动产生和激发的顾客期望是否与产品的实际表现或绩效相一致？

（9）广告与促销信息的设计是试图鼓励重复购买还是旨在形成品牌忠诚？

B.6　产品

营销经理必须确保实体产品、服务或想法具有理想产品定位所要求的各种特征。

1.外部影响

（1）设计的产品是否适合目标市场的所有顾客，即是否适合该目标市场不同性别、不同年龄的各种群体？

（2）如果是一种创新产品，该产品是否具有迅速扩散所要求的相对优势？该产品的复杂程度如何？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（3）产品能否满足不同家庭成员的不同需要？

2. 内部影响

（1）产品被认为与企业欲求的产品形象相一致吗？

（2）产品能满足目标顾客的关键需要吗？

（3）产品与目标顾客心目中的理想产品相一致吗？

3. 情境影响

产品是否适合于各种潜在的使用情境？

4. 决策过程影响

（1）该产品或该品牌在关键属性上较目标顾客所使用的其他备选品牌表现更出色吗？

（2）在被目标顾客使用的各种可预见的用途中，该产品表现如何？

（3）该产品的绩效或表现等于或超过目标顾客的期许吗？

B. 7　顾客满意与忠诚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要在长期获得成功，营销者必须创造满意的顾客。为此，企业提供的产品、服务应超过顾客预期，只有这样，才能创造忠诚的顾客和赢得竞争优势。

（1）哪些因素会导致顾客对我们的产品产生满意感？

（2）哪些因素会导致顾客对我们的产品或对我们公司产生忠诚感？